

**EUROPEAN TOURISM LIAISON COMMITTEE (ETLC)**

**c/o ECF-IUF - Rue Fossé aux Loups 38 - B 1000 Bruxelles**

**Tel. : +32 2 218 77 30 Fax : + 32 2 218 30 18**

## **TIPOLOGIE DI OCCUPAZIONE**

### **NEL TURISMO**

**Christian JUYAUX**

### **ACCUEIL ET SERVICES**

**Tour ESSOR - 14 rue de Scandicci - 93508 PANTIN Cedex**

**Tel. : + 33 1 48 10 54 40 Fax : + 33 1 48 10 54 45**

## **Sommario :**

### **I - Lavorare nel settore Turismo : un'opportunità ?**

Un coordinamento delle forze sindacali nell'ETLC

Che tipo di occupazione può creare il settore del Turismo ?

### **II - L' impostazione metodologica**

Dati sociali ed economici poco affidabili

Le diverse attività, funzioni e qualifiche

### **III - I risultati dell'indagine realizzata presso i membri della SETA-UITA, dell'Euro FIET e della FST**

Il Turismo : bacino di occupazione, ma atipica

Condizioni di lavoro difficili

Scarsa sindacalizzazione nella miriade di piccole aziende turistiche

Qualificazioni e formazioni esistenti

Ruolo del Turismo in Europa

### **IV - Le interviste dei sindacalisti del settore alberghiero turistico in Austria, Spagna, Olanda, Italia e Danimarca**

Occupazione

Condizioni di lavoro

Dialogo sociale

Qualificazioni e formazione professionale

Il Turismo in Europa

### **V - Prospettive e proposte per il futuro**

*I membri del Comitato di pilotaggio per questo studio :*

Kerstin HOWALD

Nicola KONSTANTINO

Christine MASON

Manuel RUIZ

Coordinatrice ETLC

Euro FIET

DG XXII Unità Turismo

DG V Dialogo sociale settoriale

## I - Lavorare nel Turismo : un'opportunità ?

Per molti giovani, le attività del Turismo costituiscono una **porta di accesso al mercato del lavoro**, che li attrae per gli aspetti di contatti umani e di scoperta dell'attività turistica che esso consente.

Inoltre, la possibilità di avvalersi, nella maggior parte dei casi, del vitto e dell'alloggio offerti gratuitamente dall'azienda costituisce un vantaggio per i giovani all'inizio della vita lavorativa.

Il Turismo si rivela quindi uno dei principali settori in materia di **inserimento sociale e professionale dei giovani**, in un'epoca in cui i Paesi dell'Unione Europea si trovano ad affrontare un elevato tasso di disoccupazione tra i giovani fino a venticinque anni.

Ma la fluttuazione dell'attività turistica dà luogo essenzialmente alla creazione di posti di lavoro atipici (stagionali, part-time, ecc ...). Tale precarietà dell'occupazione, unita a condizioni di lavoro e di vita spesso difficili, rende il Turismo un settore occupazionale transitorio, con un elevato turnover e rischi di emarginazione per numerosi giovani.

Come trasformare tale realtà per permettere a coloro che lavorano in tale settore di costruirsi **un avvenire personale e professionale ?**

### Un coordinamento delle forze sindacali nell'ETLC (European Turism Liaison Committee)

Nel quadro della creazione dell'Europa sociale, la SETA-UITA<sup>1</sup>, l'Euro FIET<sup>2</sup> e la Federazione Europea dei Trasporti hanno creato, già nel 1995, un Comitato di Collegamento Europeo per il Turismo (ETLC), che ha come principali obiettivi :

- Il rafforzamento della cooperazione sindacale europea nelle aziende transnazionali del Turismo (settore alberghiero, ristorazione, tour-operators, agenzie di viaggi ...).
- Lo scambio di informazioni in materia di occupazione, di condizioni di lavoro e di tasso di sindacalizzazione dei dipendenti dell'industria del Turismo.
- La promozione della formazione iniziale e continua nel settore del Turismo.
- L'organizzazione di manifestazioni comuni relative al Turismo.

Il Comitato di Collegamento Europeo per il Turismo si afferma quindi come struttura di coordinamento dell'azione dei sindacati in tale settore, a cui consente di influire sulla politica attuata in materia turistica dall'Unione Europea e di ottenere un riconoscimento per tutti coloro che, con il proprio lavoro, creano il Turismo in Europa.

### Che tipo di occupazione può creare il settore del Turismo ?

<sup>1</sup> SETA-UITA : Sindacato Europeo dei Lavoratori dell'Alimentazione di alberghi, bar e ristoranti

<sup>2</sup> Euro FIET : Organizzazione regionale europea della Federazione Internazionale degli Impiegati e Tecnici.

Il suo ruolo economico molto spesso considerato alla stregua dei consumi rende difficile una precisa definizione delle frontiere dell'attività turistica. Dai trasporti al campo alberghiero e della ristorazione, passando per i servizi commerciali, tutti i settori contribuiscono in modo più o meno intenso alla produzione di servizi per i turisti.

Quali sono i posti di lavoro diretti e indotti in tale settore, le condizioni sociali dei comparti professionali interessati nelle principali aree turistiche in Europa ?

Sulla base di tale studio, il Comitato di Collegamento Europeo per il Turismo, in collaborazione con le Federazioni sindacali dei lavoratori del settore, ha permesso:

- Una migliore comprensione delle realtà socioeconomiche, per contribuire allo sviluppo dell'occupazione nel settore turistico.
- Un raffronto tra esperienze e abitudini nazionali in materia di dialogo sociale.
- La definizione di iniziative in materia occupazionale e formativa nel settore turistico alberghiero a livello europeo.

A fronte di una progressiva trasformazione della domanda turistica, dovuta ai cambiamenti dei consumi, dell'organizzazione degli orari di lavoro e dello sfruttamento dello spazio, questa più approfondita conoscenza degli aspetti sociali del Turismo permetterà ai dipendenti e alle rispettive organizzazioni sindacali di prevenire tali evoluzioni per preparare fin d'ora coloro che lavorano in tale settore alle competenze e qualità dei futuri servizi nel Turismo europeo.

## II - L'IMPOSTAZIONE METODOLOGICA

Per meglio conoscere le realtà turistiche nell'Unione Europea, sono stati organizzati degli scambi di informazioni, di esperienze e di abitudini tra le organizzazioni iscritte alle Federazioni Sindacali Europee del settore del Turismo.

A tale scopo, è stato stilato un documento riassuntivo, per consentire ai membri del comitato di pilotaggio di tale studio di elaborare un questionario articolato in domande chiuse relative all'occupazione, alle condizioni di lavoro, al dialogo sociale, alle qualifiche e alle formazioni professionali e al turismo in Europa.

Hanno risposto a tale inchiesta 28 organizzazioni aderenti di 13 Paesi dell'Unione Europea e, in considerazione dei risultati incoraggianti, il Comitato di pilotaggio ha deciso di approfondire l'indagine grazie a colloqui semidirettivi con le Federazioni sindacali di 6 Paesi (Austria, Danimarca, Irlanda, Italia, Olanda e Spagna).

L'elevato tasso di risposta ai questionari e la qualità delle risposte ottenute in occasione dei colloqui confermano la pertinenza dell'impostazione metodologica prescelta.

### **Dati sociali ed economici poco affidabili**

L'assenza di definizione univoca dell'attività turistica nei singoli Paesi europei rende difficile, se non impossibile, ottenere dati precisi riguardo al reale peso economico e sociale di tale attività industriale in Europa.

Il Gruppo di Alto Livello su “**Il Turismo europeo : nuovi partenariati per l'occupazione**”, che ha riunito nel 1998 numerose personalità del settore, conferma che il Turismo ha contribuito direttamente al **5% del PIL**, al **6% dell'occupazione totale** e ad oltre 30% della bilancia commercio con l'estero per il settore Servizi nell'Unione Europea.

I flussi di Turismo internazionale dovrebbero passare da 335 milioni di persone nel 1995 a 527 milioni di persone nel 2010.

Basandosi sia sull'esperienza collettiva che su un'analisi quantitativa e qualitativa dei dati disponibili, il Gruppo di Alto Livello prevede che il settore del Turismo registrerà nel prossimo decennio un tasso di incremento annuale particolarmente significativo e superiore alla media dell'economia generale :

da 2,5 a 4% in termini di fatturato

da 1 a 1,5 in termini occupazionali

il che significa da 2,2 a 3,3 milioni di posti di lavoro supplementari nel settore turistico nel prossimo decennio.

### **Le diverse attività, funzioni e qualifiche**

A livello comunitario, è difficile elencare con precisione i posti di lavoro e le qualifiche del settore del Turismo, a causa delle divergenze esistenti nei singoli Paesi in termini di riconoscimento.

Tuttavia, le attività espletate nelle principali branche professionali che formano nel loro insieme il Turismo europeo sono le seguenti :

- **Attività alberghiere e di ristorazione :**

Nettamente predominanti, tali attività raggruppano funzioni espletate nelle cucine, per il servizio nei ristoranti, le funzioni di reception e di servizio ai piani.

- **Attività di turismo ricettivo :**

Esse raggruppano le funzioni espletate nei villaggi di vacanza, negli alloggi familiari, alloggi per attività di svago, ostelli della gioventù, ecc ...

Si suddividono in 6 funzioni principali, e cioè : accoglienza, animazione, ristorazione, manutenzione sorveglianza, servizio pulizia e amministrazione.

- **Le attività nelle agenzie di viaggi :**

Tali attività comprendono le funzioni espletate nelle agenzie di viaggi e presso i tour-operators, quali : venditore, addetto alla biglietteria, progettista di forfait, organizzatore di viaggi, guida accompagnatrice, rappresentante locale o direttore di agenzia di viaggi.

- **Le attività negli uffici del turismo :**

Le principali funzioni espletate sono le seguenti : hostess turistica, animatore di sviluppo turistico, guida interprete, conferenziere, direttore di stazione o di ufficio del turismo.

- **Le nuove attività del Turismo e del tempo libero :**

Tra cui quelle espletate nei parchi di divertimenti e dai responsabili di attrezzature del settore immobiliare turistico o degli alloggi familiari in ambiente rurale.

**III - I risultati dell'indagine realizzata presso gli aderenti della SETA-  
UITA,  
dell'Euro FIET e della FST**

Hanno risposto al questionario **17 Federazioni sindacali di 13 Paesi dell'Unione Europea**, e cioè :  
28 aderenti della SETA-UITA, dell'Euro FIET e della FST.

**Tabella A :**

			<b>SETA-UITA</b>	<b>Euro FIET</b>	<b>F.S.T</b>
B	Belgio	CSC-CCAS	Ψ	Ψ	
		LBC-NVK	Ψ	Ψ	
N	Norvegia	FLT		Ψ	
DK	Danimarca	RBF	Ψ		
FIN	Finlandia	HRHL	Ψ		
F	Francia	CFDT Services	Ψ	Ψ	
L	Lussemburgo	OGBL	Ψ	Ψ	Ψ
S	Svezia	HRF	Ψ		
		NGG	Ψ		
D	Germania	DAG		Ψ	
E	Spagna	FECOHT CCOO	Ψ	Ψ	
		FLICAMS-CGIL	Ψ	Ψ	
I	Italia	UILTUCS	Ψ	Ψ	
IRL	Irlanda	SIPTU		Ψ	Ψ
NL	Olanda	FNV	Ψ		
		HGPD	Ψ	Ψ	
A	Austria	GPA	Ψ	Ψ	
			<b>14 aderenti</b>	<b>12 aderenti</b>	<b>2</b>
<b>aderenti</b>					

### Il tasso di sindacalizzazione per attività turistiche

**Tabella B :**

	Alberghi caffè ristoranti	Villaggi vacanza alloggi familiari	Parchi di divertimenti	Agenzie di viaggi Tour operator	Uffici del Turismo	Guide turistiche
B	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ		
N	Ψ	Ψ				
DK	Ψ	Ψ	Ψ			
FIN	Ψ	Ψ	Ψ			
F	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	
L	Ψ			Ψ		
S	Ψ	Ψ	Ψ			
D	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	
E	Ψ	Ψ				
I	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ
IRL	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ
NL	Ψ	Ψ	Ψ			
A	Ψ	Ψ		Ψ	Ψ	Ψ

Mentre tutte le Federazioni presentano tra i propri membri lavoratori del settore alberghiero, della ristorazione, dei caffè-bar e villaggi di vacanza (eccetto il Lussemburgo), negli altri settori professionali che compongono il Turismo il reclutamento dei membri è diverso da un Paese all'altro. Soltanto l'Italia e l'Irlanda hanno iscritti per l'insieme del settore Turismo.

### Il Turismo : bacino di occupazione ma atipica

Le Federazioni sindacali di 7 Paesi considerano che l'occupazione turistica rappresenti dal 5 al 10% dell'occupazione totale del proprio Paese (più del 10% per quella spagnola). Solo per le Federazioni sindacali dei Paesi del Nord Europa, il tasso di occupazione turistica è inferiore al 5%.

In 4 Paesi (Germania, Spagna, Italia e Francia), la stima riguardo al numero di addetti del settore Turismo oscilla tra 500.000 e 1 milione, con un maggior numero di salariati in tale settore. Tuttavia, il tasso di stagionalità è particolarmente elevato, visto che in Italia e in Francia esso riguarda più del 50% dell'organico. In Austria, Danimarca e Norvegia, la percentuale di contratti stagionali rappresenta dal 30 al 50%, mentre in altri 6 Paesi essa supera il 10%.

### Condizioni di lavoro difficili

In 8 Paesi, l'orario di lavoro nel Turismo è superiore a 40 ore settimanali, con oltre 48 ore settimanali in Irlanda.

oltre 48 ore	IRL							
da 45 a 48 ore								
da 40 a 44 ore	F	L	D	E	I	NL	A	
meno di 40 ore	B	N	DK	FIN	S			

- Un orario di lavoro superiore alle 40 ore (Tabella C)

In 5 Paesi, la percentuale di lavoratori con un contratto a durata definita supera il 30%, con una punta di oltre 50% in Francia.

oltre 50%	F							
da 30% a 50%	FIN	I	NL	A				
da 10% a 30%	B	N	DK	L	S	D	E	IRL
meno di 10%								

- Un elevato tasso di lavoro atipico (Tabella D)

Allo stesso modo, il part-time nel Turismo riguarda oltre il 50% del personale in Olanda e dal 30 al 50% nei Paesi Scandinavi, mentre per il resto dell'Europa esso rappresenta dal 10 al 30% dell'occupazione.

oltre 50%	NL							
da 30% a 50%	FIN	S						
da 10% a 30%	B	N	DK	F	D	E	I	IRL
meno di 10%	A							

- Tasso di contratti di lavoro part-time (Tabella E)

**I salari nel Turismo sono superiori a 1000 ecu mensili** negli 8 Paesi dell'Europa settentrionale, e inferiori a tale somma negli altri 6 paesi dell'Europa meridionale.

oltre 1500 ecu	N	DK	S	D	NL
da 1000 a 1500 ecu	B	FIN	A		
da 500 a 1000 ecu	F	L	I		
meno di 500 ecu	E	IRL			

- Salari superiori a 1000 ecu al mese (Tabella F)

### Scarsa sindacalizzazione nella miriade di piccole aziende turistiche

Escludendo Finlandia, Svezia e Irlanda, dove più della metà del personale è iscritto ai sindacati, in altri 9 Paesi il **tasso di sindacalizzazione è inferiore al 30%**, con Germania, Francia e Lussemburgo al di sotto del 10%.

oltre 50%	FIN	S	IRL			
da 30% a 50%	DK					
da 10% a 30%	B	N	E	I	NL	A
meno del 10%	F	L	D			

- Un tasso di sindacalizzazione ridotto (Tabella G)

8 Paesi su 13 presentano un **tasso di piccole imprese superiore al 70%**.

oltre 70%	B	FIN	F	S	D	E	I	A
da 50% a 70%	IRL							
da 30% a 50%	N	DK	NL					
meno del 30%	L							

- Un tasso elevato di piccole imprese (Tabella H)

Tuttavia, **il dialogo sociale settoriale esiste in tutti i Paesi**, tranne che in Lussemburgo.

### Qualificazioni e formazioni esistenti

In tutti i Paesi, le principali qualifiche sono quelle del settore alberghiero e della ristorazione : cuoco, direttore di albergo/ristorante, addetto alla reception, amministratore gestore, cameriere barman e personale per i servizi al piano.

Mentre le mansioni di addetto di agenzia di viaggi, di addetto all'accoglienza turistica e di responsabile di attrezzature sono riconosciute in 8 Paesi su 13, la funzione di animatore è una peculiarità di soli 5 Paesi, tra cui la Francia e la Spagna.

**Reali possibilità di formazione esistono** attraverso la formazione iniziale scolastica in 11 Paesi su 13, o anche attraverso l'apprendistato.

Analogamente, la formazione/lavoro è attuata nelle aziende in 11 Paesi su 13, così come la formazione continua.

### A scuola

Formazione continua

Apprendistato

A  
NL  
I  
E  
D  
L  
F  
FIN  
DK  
N  
B

A NL IRL E D S L F FIN N B DK FIN F L S D E I  
IRL NL A

B  
N  
DK  
FIN  
F  
S  
D  
E  
I  
IRL  
A

### Formazione/lavoro in azienda

- Esistono possibilità di formazione professionale (Tabella I)

Nella maggior parte dei Paesi (8 su 13), **sono i poteri pubblici e gli enti di formazione che riconoscono le qualifiche**. In oltre la metà dei Paesi (7 su 13) esse sono invece riconosciute dai **contratti collettivi settoriali**.

### I contratti collettivi settoriali

Studi e enti di formazione  
aziendale

Contrattazione

	A
	IRL
	I
	D
	F
	DK
IRL I E D L F N B	N F IRL
	N
	F
	L
	D
	E
	I
	IRL

### Poteri pubblici locali e nazionali

- Il riconoscimento delle qualifiche (Tabella J)

### **Il ruolo del Turismo in Europa**

Per rispondere a tale domanda, ogni organizzazione ha dovuto classificare le 3 risposte possibili in ordine di importanza decrescente.

- **Il Turismo in Europa è un settore di creazione di lavoro precario.** I Paesi che hanno selezionato tale dichiarazione sono soprattutto quelli ad alto tasso di occupazione nel settore turistico, come Francia, Italia, Spagna, Germania e Belgio.
- **Il Turismo in Europa è un settore di inserimento dei giovani e di qualificazione dei lavoratori.** Si tratta in questo caso dei Paesi dell'Europa settentrionale, quali la Svezia, l'Olanda e le Federazioni degli impiegati in Germania e in Austria.
- **Il Turismo in Europa è un settore di mobilità geografica che consente l'apprendimento delle lingue e della cultura europea.** In questo caso si tratta degli scandinavi, Norvegesi e Finlandesi, degli operai tedeschi e austriaci, nonché di una Federazione italiana (UILTUCS).

E' da notare che tutte le Federazioni hanno risposto al questionario in funzione delle rispettive realtà e del ruolo più o meno importante che esse auspicano per l'occupazione turistica in Europa.

## **IV - Le interviste dei sindacalisti del settore Alberghiero - Turistico**

Dopo l'indagine realizzata presso gli iscritti, il Comitato di pilotaggio ha deciso di realizzare una serie di interviste di alcuni responsabili sindacali del settore alberghiero e turistico in materia di occupazione, formazione e di problematica sociale del Turismo in Europa.

E' stata elaborata una guida per tali colloqui, in modo da far coincidere le domande poste ai sindacalisti di Paesi diversi.

Il Comitato di pilotaggio ha tenuto a intervistare responsabili sindacali provenienti da storie e culture locali differenziate :

Austriaci :     Rudolf KASKE, Segretario Generale dell'HGPD  
                   Erich KOSCHITZ, Delegato sindacale Holiday Inn Vienna  
                   Helmut KRIST, Segretario del GPA impiegati

Spagnoli :     Fernando MEDINO e Amador ESCRIBANO MUNOZ, dellaFECOHT  
                   CC.OO  
                   Javier SIGUERO della FETESE UGT

Italiani :     Antonio ZILLI, Segretario nazionale UILTUCS  
                   Claudio TREVES, Segretario nazionale FILCAMS CGIL  
                   Antonio MICHELAGNOLI, Segretario nazionale FISASCAT CISL

Un Olandese :   Paul ABRAS, Coordinatore Affari Internazionali HORECABOND FNV

Un Danese :     Aage JENSEN dell'RBF

I sindacalisti irlandesi del SIPTU non hanno risposto alla nostra proposta di incontro.

<b>Occupazione</b>
--------------------

**1) Quali sono i posti di lavoro direttamente dipendenti dall'attività turistica nel vostro Paese ?**

L'assenza di una definizione univoca del Turismo in termini di attività e la molteplicità degli accordi e contratti collettivi dei settori professionali non permettono una visione omogenea dell'occupazione nel settore.

I responsabili sindacali italiani forniscono un elenco esaustivo dei comparti professionali direttamente coinvolti nel Turismo : **settore alberghiero, ristorazione, agenzie di viaggi, istituti balneari, camping, villaggi vacanza, istituti termali, impianti sciistici, parchi di divertimenti, attività congressuali, oltre alle professioni indipendenti di guida accompagnatrice e di hostess di congresso.**

Aage JENSEN, del sindacato danese descrive l'occupazione turistica nel modo seguente : **“Molte tipologie occupazionali, da quelle negli alberghi e ristoranti agli autisti di pullman turistici, senza dimenticare il piccolo commercio”.**

**2) Quanti addetti lavorano nel settore ?**

- In Austria, **1 lavoratore su 6 deve il suo posto di lavoro al Turismo** e 142.700 addetti lavorano nel settore alberghiero e della ristorazione contro circa 10.000 nelle agenzie di viaggi. E' un **settore di occupazione femminile** (61,6%) e, in alta stagione, i 2/3 del personale sono di sesso femminile.

**La maggior parte degli addetti hanno da 20 a 35 anni** e l'età media è di 31 anni nel Turismo. I giovani da 15 a 19 anni rappresentano l'8,5% dei posti di lavoro del settore alberghiero e della ristorazione.

- In Spagna, su 786.100 operatori del settore alberghiero e della ristorazione, **487.400 sono salariati**, il che rappresenta il 62% dei posti di lavoro del settore. Il tasso di occupazione femminile è del 42,5% nel settore alberghiero e del 32,5% nella ristorazione, ma c'è un trend di **crescita dell'occupazione femminile**. **Oltre la metà degli addetti ha meno di 34 anni** e i giovani da 16 a 24 anni rappresentano il 20,4% dell'occupazione nel settore alberghiero e l'11,1% nel settore della ristorazione.

- In Olanda, alberghi, bar, ristoranti e parchi di divertimenti rappresentano **250.000 posti di lavoro**, di cui 26.300 datori di lavoro, pari al 3,3% del totale.

**Il 52% dei lavoratori del settore è di sesso femminile**; la percentuale di lavoratrici, che aveva toccato il 55% negli anni 1992-1997, è attualmente in fase di ribasso. Il Turismo è un settore di **occupazione giovanile**, visto che l'età media dei lavoratori è di 23 anni.

- In Italia, le stime riguardo all'occupazione turistica citano 1.014.000 posti di lavoro equivalenti tempo pieno, di cui **553.100 salariati** che si suddividono nel modo seguente : 330.000 regolari, 81.000 con un 2° lavoro\*, 142.000 irregolari. La ripartizione dell'occupazione **uomo/donna** è **paritaria** e nelle aziende con attività stagionale i lavoratori **sono più giovani**.

---

\* *Si tratta di coloro che occupano un secondo posto di lavoro, nel turismo o in un altro settore, compresi gli impiegati del settore pubblico*

- In Danimarca, **65.000 addetti** lavorano negli alberghi e ristoranti, di cui il **63% è di sesso femminile**. La metà dell'organico del Turismo ha **meno di 30 anni**.

### 3) Variazioni stagionali dell'organico

- **Poco importante in Austria** : più 13% in luglio e meno 13% in aprile e novembre 1997, pari ad una variazione del 26% sull'arco dell'anno.
- **In Spagna, il 47% dell'occupazione è stagionale**, molto sviluppata nelle regioni balneari (Baleari, Andalusia, Catalogna) e meno sviluppata nelle città.
- In Italia, la variazione stagionale è **superiore del 50%** all'occupazione regolare e addirittura del 60% per coloro per i quali il Turismo è il secondo lavoro.
- In Danimarca, il **numero del personale stabile raddoppia** nei 3-4 mesi della stagione estiva.
- In Olanda si assiste ad una precarizzazione dell'occupazione a causa dello sviluppo, negli ultimi anni, dei posti di lavoro saltuari (85.000) e interinali (17.000), a scapito degli stagionali (13.000), rispetto ai 160.300 salariati di tale settore che si avvalgono di un contratto a tempo indefinito.

### 4) Che tipo di occupazione si sviluppa in tale settore ?

- In Danimarca, si tratta soprattutto di posti di lavoro per **cuochi, camerieri, personale di servizio, guide turistiche, impiegati presso i piccoli commercianti (souvenir) o parchi acquatici e di divertimenti**.
- In Spagna, si citano **nuove forme di Turismo** in cui si sviluppa l'occupazione, quali la **multiproprietà, il turismo rurale, culturale congressuale, i parchi di divertimenti, ecc ...**
- In Austria, si assiste ad una concentrazione delle imprese nelle **agenzie di viaggio, ma il numero degli addetti resta stabile**, mentre il **settore alberghiero e della ristorazione** ha subito in questi ultimi tre anni delle stagioni negative, che hanno portato ad una **riduzione del numero di stagionali** e, parallelamente, ad una **stabilità del numero di dipendenti sull'anno**, a causa dello **sviluppo del Turismo nelle città**.
- I datori di lavoro olandesi hanno deciso di **fidelizzare il personale** per rispondere ad un'esigenza di **professionalità** nel Turismo. Ne è risultata, dal 1995 al 1997, una riduzione del lavoro saltuario e stagionale (da 82.000 a 67.100) e uno sviluppo dei contratti a durata indeterminata (da 132.500 a 160.300).
- In Italia si osserva un **forte sviluppo del part-time** . 80% nella ristorazione e circa 30% negli alberghi, con un **trend di crescita di questo tipo di occupazione** : oltre il 20% negli alberghi e i residence turistici e oltre il 50% in ristoranti e bar.

### 5) Perché il Turismo è un settore di creazione di occupazione nel vostro Paese ?

- Mentre in Austria si sviluppa soprattutto il part-time, in Spagna, nel 1993/'94, in un contesto negativo per l'evoluzione dell'occupazione nel Paese, l'occupazione turistica **ha registrato un incremento del 10%**, e ha continuato ad aumentare del 5% dal 1996 in poi. Dal 1993 al 1997, l'aumento dell'occupazione nel settore Turismo in Spagna si è limitato ad un totale di 136.400 persone.
- Analogamente, in Olanda, in 5 anni l'organico del settore alberghi, ristoranti e bar è **passato da 150.000 a 227.000 dipendenti**.
- L'Italia ha registrato un aumento del **14% dell'occupazione turistica** nell'ultimo biennio, dopo un importante calo dell'organico dal 1992 al 1995.
- La Danimarca assiste ad uno sviluppo di tutte le forme di Turismo; di conseguenza, l'attività del settore **aumenta del 25% all'anno**, creando ogni anno da 8.000 a 10.000 posti di lavoro supplementari.

<b>Condizioni di lavoro</b>
-----------------------------

### **1) Qual'è l'orario di lavoro fissato dalla legge e dai contratti collettivi per questo settore, e quale l'orario reale ?**

- In Austria l'orario legale di lavoro è di **40 ore per 5 giorni** nella miriade di piccole imprese prive di delegati sindacali, mentre nel settore alberghiero e della ristorazione l'orario di lavoro reale oscilla tra **50 e 60 ore alla settimana**.

I contratti collettivi delle agenzie di viaggi austriache prevedono un orario di lavoro settimanale pari a **38,5 ore**, ma la realtà **si avvicina alle 45 ore alla settimana**, allorché le agenzie dovrebbero chiudere dal Sabato alle 13 fino al Lunedì.

- In Spagna, l'orario di lavoro è di **38-40 ore a livello nazionale** e le contrattazioni collettive provinciali prevedono alcuni giorni festivi per giungere ad un totale di **1.860 ore di lavoro annuali**. In tale Paese, l'orario di lavoro reale nel settore del Turismo è più elevato che negli altri settori.

- In Olanda, nel contratto collettivo di comparto che viene applicato dalle aziende, l'orario settimanale nel settore **HORECA tempo libero è di 38 ore**, con la possibilità di 24 ore di straordinario per un periodo di 8 settimane.

- In Italia, l'orario di lavoro legale è di **40 ore alla settimana**. I contratti collettivi del settore Turismo lo hanno ridotto con  $\frac{1}{2}$  giornata di riposo supplementare, che viene comunque pagata al lavoratore. Nella realtà, l'orario di lavoro massimo è di **10 ore al giorno**, con punte di **12 ore** in alta stagione.

- In Danimarca, l'orario di lavoro legale è di **37 ore settimanali**, con un accordo nel settore alberghiero e della ristorazione per un calcolo dell'orario di lavoro su un periodo di 2 settimane. In realtà, l'orario di lavoro può toccare le **12 ore giornaliere per 5 giorni** consecutivi, con 3 giorni di recupero. Nella pratica, i lavoratori hanno un **registro delle ore di lavoro**, che viene siglato tutti i giorni dal datore di lavoro o dal responsabile del servizio.

### **2) Quali sono i contratti di lavoro specifici di tale settore ?**

- Nei 5 Paesi, esistono **contratti a tempo indefinito a tempo completo o a part-time** (i fissi continui in Spagna) e **contratti a tempo definito chiamati stagionali**. Inoltre, nel settore alberghiero turistico, in Spagna esistono anche **contratti saltuari o occasionali**, in Danimarca contratti **extra**, per un periodo minimo di 5 ore, e si ritrovano anche studenti assunti per il fine settimana.

- In Italia, il **lavoro interinale** è poco sviluppato nel settore.

### **3) Quali sono i salari di retribuzione del personale ?**

- In Austria, il contratto collettivo nazionale del settore alberghiero e della ristorazione definisce un **salario minimo garantito per qualifica**, mentre i lavoratori che si trovano a

contatto con la clientela ricevono una **percentuale del fatturato che oscilla tra il 10,5 e il 15%**.

- In Spagna, grazie alla contrattazione collettiva, la percentuale è praticamente scomparsa (meno del 10% dei lavoratori), anche se accordi aziendali possono prevedere **forme di partecipazione agli interessi in funzione della produttività**.
- Analogamente, in Italia tutti i lavoratori percepiscono un salario mensile, con la soppressione della percentuale nel settore alberghiero e della ristorazione. I salari minimi nazionali del settore **vencono rinegoziati ogni 2 anni**, anche se in pratica i lavoratori qualificati possono percepire una retribuzione che può rappresentare il triplo del minimo contrattuale.
- In Olanda e in Danimarca, **i salari contrattuali minimi sono negoziati** per i lavoratori poco qualificati; in Olanda, per i lavoratori di età superiori ai 22,5 anni, essi sono leggermente superiore al salario minimo legale e i giovani da 16 a 22 anni guadagnano, in funzione dell'età, dal 40 al 95% del salario contrattuale.

#### **4) Esistono norme igieniche e di sicurezza specifiche per il settore Turismo ?**

- In tutti e 5 i Paesi, esiste una **concertazione** nelle aziende **in materia di igiene e di sicurezza**. In Austria, ai sindacati è riconosciuto un diritto di veto, in Spagna i rappresentanti sindacali eleggono un delegato alla prevenzione, in Olanda le commissioni di igiene e sicurezza fanno parte dei consigli di fabbrica e in Italia sono stati istituiti dei delegati per l'igiene e la sicurezza.
- In Danimarca esiste una struttura paritetica per la medicina del lavoro specifica per tale settore, mentre i sindacalisti spagnoli prevedono di creare **commissioni settoriali regionali** per l'applicazione delle norme e delle direttive europee in materia di sicurezza dei clienti e dei lavoratori del Turismo.
- In Austria, tutti i lavoratori del settore alberghiero e della ristorazione devono possedere un **certificato sanitario speciale**, soggetto a regolari controlli.

#### **5) Esistono griglie di classificazione nel settore Turismo ?**

- In tutti e 5 i Paesi, i contratti collettivi nazionali prevedono griglie di classificazione.
- In Austria, esse raggruppano i posti di lavoro e le attività del Turismo in 5 funzioni alberghiere e di ristorazione e in 5 gruppi per le agenzie di viaggio.
- In Spagna, la griglia di classificazione del settore alberghiero e di ristorazione si suddivide in 5 livelli.
- In Olanda, i livelli di classificazione previsti dal contratto collettivo di alberghi, ristoranti e bar sono 11, mentre essi scendono a 9 per i parchi di divertimenti.
- In Italia, il contratto collettivo nazionale del Turismo prevede una griglia di classificazione unica per il settore, con 10 livelli in funzione di criteri differenzianti (autonomia, responsabilità, capacità tecniche).

- In Danimarca, le filiere di promozione nelle diverse attività vengono negoziate dalle parti sociali.

<b>Dialogo Sociale</b>
------------------------

### **1) Quanti lavoratori del settore sono iscritti al sindacato ?**

- Il tasso di sindacalizzazione nel settore alberghiero e della ristorazione è in media del **18-20% nell'insieme del settore**, con oltre il 60% nel comparto dei grandi alberghi. Per le agenzie di viaggi, il tasso di sindacalizzazione oscilla **tra il 10 e il 60%** in funzione delle dimensioni dell'azienda.
- In Spagna, il tasso di sindacalizzazione del settore è del **15%** circa, con punte di **oltre 25% nelle zone altamente turistiche** e del **35-40%** nel settore dei grandi alberghi.
- In Italia, il tasso di sindacalizzazione oscilla tra il **25 e il 30% dei lavoratori del Turismo**, malgrado la presenza di più di 85% di piccole aziende.
- In Olanda, **27.500** lavoratori della HORECA sono iscritti all'HOREGABOND-FNV e da **600 a 800 membri** al CNV HORECA. In Danimarca, **28.000 dei 65.000** lavoratori del settore alberghiero e della ristorazione (43%) sono iscritti al sindacato RBF.

### **2) Com'è strutturato il dialogo sociale nel settore Turismo nel vostro Paese ?**

- In Austria, il dialogo avviene tra i sindacati dei lavoratori organizzati nei **comparti professionali** (settore alberghiero, ristorazione, agenzie di viaggi, turismo) e i datori di lavoro raggruppati nella sezione Turismo dei comparti commerciali.
- Viceversa, in Spagna, il dialogo sociale settoriale si situa a livello provinciale (60 contratti collettivi regionali), anche se l'accordo nazionale del giugno 1996 assicura un'omogeneità all'insieme del settore.
- In Olanda, il **contratto collettivo nazionale settoriale** viene stipulato per 2 anni.
- In Italia, la contrattazione sociale attinente al **contratto collettivo per il settore del Turismo avviene ogni 4 anni**, con una contrattazione salariale ogni 2 anni.
- In Danimarca si assiste invece ad una **cooperazione tripartita** tra i datori di lavoro del settore alberghi-ristoranti, il Ministero del Commercio e dell'Industria incaricato di seguire il Turismo e il sindacato RBF.

### **3) Esistono accordi specifici a livello locale, regionale e nazionale nel settore Turismo ?**

- In Austria, le sedi di contrattazione sono **le aziende**, dove possono essere nominati i delegati sindacali; **a livello locale**, gli accordi vengono stipulati tra il sindacato e i datori di lavoro, rappresentati dalla Camera di Commercio; **a livello nazionale**, gli accordi sono stipulati nei contratti collettivi di comparto.
- Analogamente, in Spagna vengono negoziati **a livello territoriale o regionale** i salari, gli orari di lavoro, le garanzie sociali, ecc ... A livello nazionale, invece, vengono definite le

classifiche, la formazione professionale, il regolamento interno e la mediazione, le assunzioni e il periodo di prova, la sicurezza sul lavoro, l'igiene e la sicurezza, i diritti sindacali, ecc ...

- In Olanda, non esistono accordi aziendali locali o regionali, ma soltanto **3 accordi nazionali settoriali** nel settore della ristorazione collettiva, gli alberghi, ristoranti, bar e parchi di divertimenti.
- In Italia, nel **contratto collettivo nazionale del Turismo** vengono definiti i diritti all'informazione e alla consultazione dei lavoratori, gli aspetti relativi all'occupazione-formazione e alla costituzione di una commissione nazionale paritetica di conciliazione. A livello regionale, possono essere negoziati accordi territoriali complementari, applicabili nelle aziende che non hanno stipulato accordi specifici.
- In Danimarca, esiste soltanto un **contratto nazionale per il settore alberghiero e della ristorazione**, con la possibilità di stipulare accordi aziendali negoziati dal sindacato locale in assenza di delegati sindacali.

#### **4) Quali sono gli interlocutori datoriali in tale settore ?**

- In Austria, gli imprenditori del settore alberghiero, della ristorazione, delle agenzie di viaggio e del tempo libero sono raggruppati nella **sezione Turismo delle Camere di commercio**, che contrattano a livello nazionale e locale.
- In Spagna, essi sono raggruppati in **3 Federazioni datoriali alberghiere** (Zontur, la Federazione spagnola degli alberghi e la Federazione spagnola dei ristoranti, caffè e bar).
- In Olanda, esistono **2 Federazioni datoriali** :  
una per il settore alberghiero e della ristorazione : HORECA Nederland  
una per i parchi di divertimenti : RECRON
- In Italia, i **tre interlocutori datoriali** sono la Confindustria, essenzialmente per le catene di alberghi e gli impianti termali, nonché la Confesercenti e la Confcommercio per l'insieme del Turismo nelle piccole e medie aziende.
- In Danimarca, per gli alberghi e ristoranti, **l'unica Federazione datoriale** è l'HORESTA, tranne per i bar e snack dei supermercati.

#### **5) I risultati del dialogo sociale settoriale vi consentono di avanzare verso i vostri obiettivi sindacali ?**

- In Austria, da 2 anni, è a livello regionale dei **lander che i negoziati sono più importanti**, ma questa situazione provoca difficoltà salariali e distorsioni sul mercato del lavoro.
- In occasione della trattativa per il nuovo contratto nazionale settoriale in Olanda, in sindacato riunisce tutti i membri a livello locale e regionale per stilare un **elenco delle rivendicazioni da negoziare**.  
Inoltre, il sindacato partecipa a numerosi comitati paritetici settoriali, per intervenire a livello di **formazione, occupazione e qualificazione**, compresi i progetti paritetici volti **all'inserimento** dei disoccupati della professione.

- In Italia, a causa della frammentazione delle organizzazioni datoriali, la contrattazione sociale e **l'attività paritetica** risultano difficili, tranne che per gli aspetti relativi alla formazione professionale.
- Viceversa, in Danimarca, **esiste un dialogo tripartito permanente** nel settore alberghiero turistico, in funzione delle diverse problematiche. In tale prospettiva, vengono indette riunioni paritetiche con incontri regolari. In tale Paese, le parti sociali partecipano ad istituzioni settoriali paritetiche, quali il Centro di sviluppo turistico per la formazione iniziale.

<b>Qualifiche e formazione professionale</b>
--

### 1) Quali sono le principali qualifiche professionali dei lavoratori del settore ?

- In Austria, esse sono definite a livello paritario nei contratti collettivi. In Spagna, è il contratto collettivo nazionale di giugno 1996 che ha definito **36 qualifiche professionali nel settore alberghiero e della ristorazione**.
- In Olanda, le parti sociali del settore hanno fissato **109 qualifiche raggruppate in 8 funzioni** : ristorazione, servizio bar, impiegato al piano e alla pulizia, tecnica e manutenzione, reception, banchetti, prenotazione, commercializzazione e amministrazione, direzione.
- In Italia, si tratta delle **attività tradizionali del settore alberghiero e della ristorazione**, quali : cuoco, impiegato al piano, barman, cameriere, portiere, addetto alla reception, ai bagagli ecc :::, nonché quelle del Turismo, come : impiegati di agenzie di viaggi, di congressi, animatori, guide turistiche, bagnini, ecc ...
- Anche in Danimarca si tratta delle qualifiche tradizionali del settore alberghiero : **cuoco, addetto alla reception, cameriere, personale per servizi al piano**, ma anche occupazioni **più polivalenti** per la piccola ristorazione (snack), che comprendono la preparazione dei pasti, il servizio o anche la funzione di cassiera.

### 2) Come e da chi sono riconosciute ?

- Grazie ad un sistema dualistico di apprendistato in Austria (1/5 del tempo a scuola e 4/5 nell'azienda).
- In Spagna, esse sono definite **dalle parti sociali settoriali e dal servizio nazionale di valutazione**, che rilascia i diplomi professionali.
- In Olanda, **il contratto collettivo settoriale** definisce le qualifiche e il profilo del posto di lavoro. Questi vengono a loro volta riconosciuti dal datore di lavoro e il lavoratore. In caso di disaccordo, ognuno di essi può rivolgersi al **Comitato nazionale paritetico**.
- Viceversa, in Italia è il **datore di lavoro** che riconosce la qualifica in funzione della formazione ricevuta e dell'esperienza professionale.  
Alcune mansioni richiedono **un titolo rilasciato a livello nazionale o regionale**, quali quelle di guida o bagnino.
- In Danimarca, è in **Ministero della Pubblica Istruzione** che riconosce le qualifiche dopo **una delibera paritetica** tra i rappresentanti degli imprenditori e dei lavoratori del settore.  
Il sindacato partecipa alle valutazioni e agli esami che danno luogo al rilascio dei titoli professionali.  
Dopo la riforma dell'istruzione, in tale Paese le filiere occupazionali precedenti sono state ridotte a 25 e i più giovani vengono preparati in vista di una multicompetenza.

### 3) Quali sono gli enti demandati alla formazione iniziale nel del Turismo ?

- La durata minima degli studi in **Austria** è di 9 anni. Di conseguenza, **l'apprendistato** inizia intorno al 15 anni per concludersi tra i 18 e i 19 anni per gli **operai qualificati**, mentre nelle agenzie di viaggio l'apprendistato inizia dopo la licenza liceale o l'Istituto tecnico del Turismo. Con questo cursus si può accedere allo status di **impiegato**.
- In Spagna, per gli allievi e gli studenti esistono scuole e università del Turismo, nonché **un istituto nazionale, l'INEM**, che forma i disoccupati. Nelle aziende, il **FORCEM, ente paritetico, assicura la formazione continua** ed ogni Federazione sindacale di lavoratori ha il proprio ente (l'IFES per la FETESE-UGT e il FOREM per le CCOO).
- In Olanda, **l'ente paritetico (S.V.H.)** controllato dal Ministero della Pubblica Istruzione realizza la formazione iniziale e la formazione continua. Le **scuole pubbliche** possono preparare in 4 anni a funzioni di quadro e **3 scuole superiori** preparano gli studenti alle funzioni direttive.
- In Italia, i tecnici superiori sono preparati in 5 anni dalle **scuole pubbliche nazionali**, quali l'Istituto Tecnico del Turismo, o anche da scuole regionali.
- In Danimarca, i giovani vengono formati in **scuole pubbliche tecniche**, ma esistono anche **centri di formazione privati** per i lavoratori o i disoccupati, finanziati dagli imprenditori o dai pubblici poteri, a volte con un contributo versato direttamente dagli stagisti.

#### **4) Quali sono le possibilità di formazione professionale continua per i lavoratori del Turismo ?**

- In Austria, sono le Camere di Commercio a sottoscrivere **i contratti di formazione tra il giovane e l'azienda**. I sindacati verificano la qualità della formazione sul posto di lavoro. Alla fine dell'iter formativo, la valutazione del giovane è di competenza paritetica. In Spagna, il contratto interprofessionale del dicembre 1996 in materia di politica formativa consente **ai lavoratori di ricevere una formazione** sia nell'azienda, sia anche da parte del sindacato o in centri autorizzati.
- In Olanda, i lavoratori possono richiedere **la copertura al 65% delle proprie spese di formazione continua**. Essi vengono rimborsati dalla struttura paritetica finanziata dagli istituti del settore.
- In Italia, **il nuovo sistema di apprendistato** in azienda, per un periodo massimo di 4 anni, prevede 120 ore all'anno in un centro di formazione e la formazione pratica in presenza di un tutor nell'azienda stessa. Inoltre, la formazione professionale continua nel settore costituisce un tema di dibattito tra le parti sociali : i sindacati auspicherebbero la creazione di unità di formazione capitabilizzabili e di un sistema di valutazione. Ancora oggi, in Italia, lo **0,30% del monte dei salari** è versato ad un fondo per la formazione continua, gestito a livello paritetico dalle parti sociali interprofessionali sotto l'egida del Ministero del Lavoro.

- In Danimarca, esistono numerose **possibilità di formazione** per i lavoratori **direttamente sul posto di lavoro**. La durata di tali formazioni può variare da 2 settimane per i parchi di divertimenti a più mesi per il settore alberghiero.

### **5) La formazione continua viene considerata uno strumento di inserimento dei giovani e di qualificazione dei lavoratori del settore ?**

- In Austria, soltanto alcune grandi aziende dispongono di un piano di formazione per il personale, ma i lavoratori possono **formarsi al di fuori dell'orario di lavoro**, sia in un istituto creato per iniziativa del sindacato, sia in un istituto datoriale. I lavoratori disoccupati possono avvalersi di formazioni finanziate dallo Stato.
- Per le Federazioni sindacali spagnole, la formazione deve permettere di **professionalizzare i lavoratori** del settore e stabilizzarli nella loro occupazione. A tale scopo, essa permette di raccogliere la nuova sfida della **qualità del servizio**, e quindi delle **nuove competenze**. In modo dinamico, essa consente di **inserire i giovani** per renderli dei professionisti, **di acquisire nuove competenze** per il personale già in funzione e di **riconvertirsi**, se necessario, per altre professioni.
- In Olanda, essa consente di essere **più professionali** e garantisce quindi una **maggiore stabilità nell'occupazione** con possibilità di promozione, in quanto coloro che hanno un maggior livello di diplomi hanno maggiori opportunità di progredire rispetto a coloro che si sono formati sul terreno. A causa della **penuria di manodopera** (tasso di disoccupazione inferiore al 5% in Olanda), esistono oggi **molte possibilità di formazione** per i non professionisti.
- Per i responsabili sindacali italiani, la formazione professionale continua costituisce **un ottimo sistema quando è collegata al mercato del lavoro**. E' per questa ragione che l'offerta e gli strumenti formativi dovrebbero essere **adeguati alla domanda** del mercato del lavoro turistico.
- In Danimarca, i datori di lavoro considerano che non ci sia formazione sufficiente per **ridurre il "turnover" del personale**. Se il personale lascia l'azienda, questo provoca costi supplementari, poiché gli imprenditori sono di nuovo costretti ad investire nella formazione dei nuovi impiegato. E' per questa ragione che le aziende devono spiegare le possibilità di carriera ai lavoratori, nella prospettiva di conservarli e, parallelamente, sviluppare un dialogo sociale soddisfacente.
- I sindacalisti danesi confermano che **lavoratori maggiormente qualificati** assicurano una **migliore qualità del servizio** offerto alla clientela.

## Il Turismo in Europa

### 1) Perché pensate che questo settore possa creare posti di lavoro per il futuro ?

- Finché gli Europei avranno **i mezzi per andare in vacanza**, il turismo creerà posti di lavoro.
- In Austria, tale evoluzione è positiva, soprattutto per il Turismo congressuale e per quello caratterizzato da brevi soggiorni (3 giorni) nella parte settentrionale del Paese, mentre nel Sud si sviluppa un Turismo di vacanze ed ecologico.
- Allo stesso modo, i responsabili italiani pensano che l'Unione Europea debba **sviluppare un'offerta turistica diversificata e qualitativa**, come il Turismo culturale, congressuale ecc ... e offrire degli aiuti ai cittadini meno abbienti (buoni di vacanza).
- Per i responsabili spagnoli, **le principali industrie esportatrici** sono il Turismo, il commercio e i servizi. Si tratta dei settori che creano il maggior numero di posti di lavoro, dal che emerge l'importanza di qualificare il personale a fronte di una clientela al 90% europea, compresi i Paesi dell'Europa orientale.
- In Olanda, l'occupazione nel settore del Turismo **dovrebbe continuare ad aumentare**. Tuttavia, il suo sviluppo dipende dalla regolamentazione che verrà varata dai poteri pubblici riguardo agli aspetti ambientali.
- Lo **sviluppo della flessibilità** in Danimarca provocherà un aumento dei periodi di vacanze in Europa. Più i cittadini europei conosceranno le possibilità di soggiorni turistici, in particolar modo in Europa del Sud, più il settore continuerà a svilupparsi.

### 2) In quali condizioni sociali questo settore potrà proporre occupazione duratura ?

- In Austria, non potendo offrire il sole, l'obiettivo è la qualità del servizio offerto ai turisti. Esso richiede **buone condizioni di lavoro e una qualità della formazione**.
- Il principale problema in Spagna è costituito dalla **stagionalità dell'attività**, il che implica la necessità di diversificare l'offerta turistica (affari, residenziale, culturale, formazione, ecc...). Ciò che può attirare i lavoratori in tale settore sono **qualificazioni reali, un posto di lavoro stabile e una buona retribuzione**.
- Analogamente, per i responsabili sindacali olandesi, lo sviluppo della qualità dell'offerta turistica esige **una buona retribuzione, una buona protezione sociale, una riduzione delle ore di lavoro straordinarie, ma anche la riduzione da 38 a 32 ore per l'insieme del personale del settore**.
- In Italia, in funzione della crescita dell'occupazione turistica, **la rotazione del personale dovrà essere ridotta e l'annualizzazione dell'offerta turistica dovrà essere presa in considerazione** per garantire la complementarità delle tipologie di Turismo. **La mobilità** ancestrale dei lavoratori del Turismo in Europa dovrà permettere di potenziarne la **professionalità**.

- Per i responsabili sindacali danesi, ciò che conta è che i lavoratori del settore **esercitino una maggiore influenza** sulle decisioni dell'azienda e, di conseguenza, **una maggiore partecipazione e iniziativa riconosciuta ai lavoratori**.

### 3) Quali iniziative si dovranno prendere in materia di qualificazione e di formazione professionale ?

- L'iniziativa prioritaria per Austriaci, Spagnoli, Olandesi è **la creazione di un passaporto di qualificazione europea** per i nostri mestieri, nell'ambito del dialogo sociale settoriale a livello comunitario.

Analogamente, la **creazione di una struttura settoriale europea paritetica per l'occupazione e la formazione** dovrebbe permettere di ampliare le formazioni per uniformarle nel quadro dell'equivalenza delle qualificazioni europee legate alla mobilità dei lavoratori.

- Per i responsabili italiani, al di là di **un confronto tra i sistemi di apprendistato** nel Turismo in Europa, dovremo sviluppare **la mobilità transnazionale per l'occupazione in tale settore**, nella prospettiva di migliorare la qualità del servizio e la cultura europea dei lavoratori, e quindi consentire agli addetti di realizzare esperienze professionali in diversi Paesi europei.

- Secondo il responsabile sindacale olandese : **“Non basta più parlare dell'Europa sociale nel nostro settore, bisogna attuarla”**.

### 4) Quale potrà essere il ruolo di un dialogo sociale settoriale a livello europeo nel settore Turismo ?

- Mentre per i responsabili austriaci significa **negoziare i salari minimi** a livello europeo, per i responsabili spagnoli significa **armonizzare le condizioni sociali ed economiche** nel quadro del mercato del lavoro unico e della libera circolazione dei lavoratori in Europa.

- Allo stesso modo, i responsabili olandesi auspicano **una regolazione delle differenze tra i Paesi**, come gli orari di lavoro e gli straordinari.

- I responsabili italiani vorrebbero **conoscere meglio e raffrontare i sistemi di qualificazione** del personale nei diversi Paesi e definire **un'armonizzazione che consenta la mobilità europea**. In filigrana, si ritrova la questione del passaporto di qualificazione europea nell'HORECA Turismo.

- Per i responsabili danesi, il dialogo sociale settoriale europeo consente di **analizzare il settore** a livello europeo, **di scambiarsi le migliori abitudini**, di **individuare le buone idee**, come il passaporto europeo di qualificazione. Si tratta di un legame di definizione **degli standard minimi** in materia di condizioni sociali dei lavoratori.

### 5) Cosa attendete dal Comitato di Collegamento europeo per il Turismo ?

- I responsabili sindacali austriaci auspicano **proseguire il positivo lavoro** iniziato in tale struttura e riuscire a **convincere i datori di lavoro del settore Turismo ad impegnarsi nelle attività paritetiche**.

Inoltre, essi attendono dal Comitato di Collegamento **che esso coordini l'azione dei sindacati** volta a ridurre il problema della disoccupazione in Europa e ottenga dalla Comunità Europea una regolamentazione unificata in modo che il sistema concorrenziale venga equiparato in tutta l'Unione Europea.

- Per le Federazioni sindacali spagnole, dobbiamo passare oggi dalla fase del coordinamento delle forze a quella di **una situazione propositiva** e di iniziativa. Ciò richiede **lo sviluppo di una migliore conoscenza reciproca** e un lavoro comune nella prospettiva di organizzare sul piano europeo la mobilità dell'occupazione e lo sviluppo delle competenze per una migliore qualità dei servizi.
- I responsabili olandesi auspicano che tale struttura europea **diventi maggiormente operativa** per impegnarsi con gli imprenditori nell'ambito di organismi paritetici europei nel settore Turismo che intervengono nell'occupazione e la formazione, nonché per **proporre idee concrete** per l'evoluzione del settore.
- Un **maggiore coinvolgimento** delle organizzazioni membri in attività e progetti concreti : questo l'auspicio dei responsabili italiani, nella prospettiva di essere più attenti in occasione delle contrattazioni collettive e delle attività paritetiche in ciascun Paese. L'obiettivo sarebbe la **creazione di un contratto collettivo europeo nel settore Turismo**.
- I responsabili sindacali danesi attendono dal Comitato di Collegamento Europeo del Turismo **che analizzi le realtà** tra dipendenti del settore, **al fine di elaborare proposte** nel dialogo sociale settoriale e **definire le migliori prassi**. Inoltre, essi auspicano che tale struttura **divulghi nuove informazioni sul settore**.

## V - Prospettive e proposte per il futuro

### 1) Una sfida : la professionalizzazione

In un mondo in cui le destinazioni turistiche sono in concorrenza, essenzialmente a causa della riduzione dei costi dei trasporti aerei e delle nuove tecnologie di comunicazione, **il futuro sviluppo del Turismo europeo dipenderà necessariamente dall'offerta di prestazioni qualitative.**

Tale obiettivo ineluttabile per l'attività turistica richiede **una maggiore professionalizzazione** di coloro che, grazie al proprio lavoro, offriranno servizi ai turisti.

A tale scopo, le aziende turistiche dovranno assumere giovani e fidelizzare il personale grazie a **condizioni di lavoro attraenti** e a prospettive di evoluzione professionale.

In un settore di attività fluttuante, in cui il tessuto economico è composto da una molteplicità di piccole aziende, **il ruolo delle parti sociali del settore** si rivela indispensabile nella prospettiva di :

- negoziare condizioni sociali accettabili per tutti
- ridurre la precarietà dell'occupazione innovando a livello degli aspetti economici e sociali
- sviluppare la formazione professionale continua.

### 2) Una necessità : conoscere meglio le proprie realtà

L'assenza di una definizione a livello europeo dell'insieme delle attività che partecipano direttamente alla produzione dei servizi turistici non ha consentito fino ad oggi di conoscere esattamente il perimetro di tale settore, di primaria importanza per l'occupazione e lo sviluppo economico in Europa.

Le statistiche sull'occupazione, che non prendono in considerazione le variazioni stagionali, particolarmente importanti in tale settore, sono incapaci da sole di fornire un'immagine reale dell'organico e dei flussi totali di dipendenti del settore Turismo.

Si aggiunga a questo che le evoluzioni della domanda di tempo libero e di svaghi ha avuto come effetto la creazione di prodotti e attività turistiche che esigono nuove competenze e qualifiche in tale settore.

La creazione di un **osservatorio dell'occupazione, delle condizioni sociali e delle qualifiche nel Turismo europeo** dovrà permettere di conoscere meglio le realtà di ciascun Paese e di informare costantemente il dialogo sociale settoriale, la Commissione europea, le Organizzazioni Sindacali nonché le imprese e i lavoratori riguardo ai dati sociali e alle loro evoluzioni.

### 3) Instaurare un reale dialogo sociale nel Turismo

Mentre la dinamica economica e sociale mobilita l'insieme dei protagonisti del Turismo, la concertazione sociale, dal livello locale fino al dialogo sociale settoriale europeo, riguarda più specificatamente il settore alberghiero e della ristorazione.

Tuttavia, nei bacini occupazionali e nelle zone turistiche, sono i lavoratori del Turismo nel loro insieme che subiscono gli stessi ritmi e gli stessi vincoli legati alle caratteristiche stagionali o alle esigenze della clientela.

Nella scia dell'esperienza italiana, l'instaurazione di **un reale dialogo tra parti sociali dei diversi comparti del Turismo** costituisce un elemento essenziale per la negoziazione di garanzie sociali adeguate alle realtà del settore.

Tale dialogo tra parti sociali del Turismo, sia a livello aziendale che sul piano regionale, nazionale e europeo, deve concretizzarsi in consultazioni e negoziazioni sugli aspetti economici e sociali e, più particolarmente, in materia di occupazione, di qualifiche e di condizioni di lavoro.

#### **4) Creare strumenti paritetici per l'occupazione, la formazione e la mobilità professionale nel Turismo**

Come proposto da tutti i responsabili sindacali intervistati, la creazione, per iniziativa del Comitato di Collegamento europeo del Turismo, **di uno strumento paritetico di riconoscimento delle capacità e delle competenze dispiegate nei posti di lavoro e nelle attività del Turismo** costituisce un'imperiosa necessità per qualificare coloro che, attraverso il proprio lavoro, operano nel Turismo in un mercato del lavoro sempre più europeizzato.

In tale settore, in cui la mobilità professionale transnazionale è ancestrale nei settori alberghiero e della ristorazione e in via di sviluppo nelle altre attività turistiche, l'attuazione di **uno strumento di informazione e di aiuto per la mobilità, come un Euro Center del Turismo**, dovrebbe permettere di informare i lavoratori riguardo alle possibilità e alle condizioni di lavoro nelle diverse zone turistiche in Europa, alle garanzie esistenti in ciascun Paese e alle corrispondenze europee in tema di qualificazione.

La sperimentazione della **Borsa Europea Occupazione-Formazione del Turismo**, nata per iniziativa delle Federazioni sindacali dei Paesi mediterranei, si sta oggi trasformando in una struttura paritetica, nell'ambito del dialogo sociale settoriale. Gli obiettivi di tale innovazione sociale sono i seguenti :

- inserire i giovani nelle occupazioni stagionali del Turismo
- realizzare formazioni qualificanti nell'interstagione
- permettere la mobilità in più zone turistiche in Europa, al fine di favorire l'apprendimento delle lingue e delle diverse culture europee.

#### **5) E ora ?**

Dopo 4 anni di funzionamento, il Comitato di Collegamento Europeo del Turismo ha permesso alle diverse forze sindacali del settore di conoscersi meglio, di discutere tra loro e di intervenire insieme presso la Commissione europea.

In futuro, a richiesta delle organizzazioni membri, tale struttura dovrà evolvere, passando da una funzione di coordinamento ad un ruolo propositivo presso gli imprenditori e la Commissione europea ma, soprattutto, essa dovrà prendere iniziative essenzialmente in materia di occupazione e formazione.

E' solo così che le forze sindacali potranno trasformare l'occupazione turistica in un vero settore di **inserimento dei giovani, di qualificazione dei lavoratori e di mobilità** volta alla scoperta delle realtà europee.

In un periodo in cui la massiccia disoccupazione dei giovani rappresenta una sfida per l'Unione Europea, il Turismo può divenire una delle principali attività di socializzazione attraverso il lavoro e di acquisizione di competenze professionali e sociali, di cui molte trasferibili in altri settori.

Spetta alle parti sociali e alla Commissione europea permettere tali realizzazioni ...

**Christian JUYAUX**  
**Gennaio 1999**