



Città di Venaria Reale

PROGETTO
“**PERCORSI
DONNE**”

*Interventi per le
Pari Opportunità
nel territorio
venariese*

P.O.R. FSE Obiettivo 3 Misura E1 Regione Piemonte
Progetto del Comune di Venaria Reale

Città di Venaria Reale
C.I.S.S.A.
Scuola Media Statale "Don Milani"
Scuola Media Statale "Michele Lessona"
Casa di Carità Arti e Mestieri
Cooperativa O.R.So.
Formont

Maggio 2004

INDICE

1. IL PROGETTO “PERCORSI DONNE”: ATTIVITÀ REALIZZATE E RISULTATI RAGGIUNTI	<i>p.</i>	11
2. LA RICERCA: “PROFESSIONI REALI”		
Premessa	<i>p.</i>	13
La metodologia	<i>p.</i>	13
Il contesto	<i>p.</i>	14
I profili professionali	<i>p.</i>	16
AREA CULTURALE	<i>p.</i>	17
IL MUSEO	<i>p.</i>	18
Direttore/trice di museo	<i>p.</i>	19
Operatore/trice dell'incoming turistico	<i>p.</i>	21
Accompagnatore/trice turistico/a	<i>p.</i>	24
Assistente tecnico museale	<i>p.</i>	26
Manager culturale e allestitore/trice di mostre	<i>p.</i>	27
Esperto/a della sicurezza dei beni culturali	<i>p.</i>	30
Operatore/trice dei servizi di vigilanza e custodia	<i>p.</i>	31
IL CONGRESSO	<i>p.</i>	33
Operatore/trice congressuale	<i>p.</i>	34
Addetto/a all'accoglienza congressuale	<i>p.</i>	37
Addetto/a alla produzione del suono	<i>p.</i>	38
BIBLIOTECHE E ARCHIVI	<i>p.</i>	39
Bibliotecario/a	<i>p.</i>	40
Archivista	<i>p.</i>	42
LA DIDATTICA	<i>p.</i>	45
Esperto/a di didattica culturale	<i>p.</i>	46
AREA FORMAZIONE	<i>p.</i>	48
Restauratore/trice	<i>p.</i>	49
Formatore/trice	<i>p.</i>	52
Ricercatore/trice	<i>p.</i>	53

AREA TURISTICA	<i>p.</i>	54
L'ACCOGLIENZA	<i>p.</i>	56
Addetto/a all'informazione turistica	<i>p.</i>	57
Addetto/a al baby parking	<i>p.</i>	58
LA DIVULGAZIONE	<i>p.</i>	59
Responsabile della comunicazione	<i>p.</i>	60
Addetto/a all'illustrazione grafica	<i>p.</i>	61
SERVIZI DI RICEVIMENTO	<i>p.</i>	63
Direttore/trice d'albergo	<i>p.</i>	64
Responsabile servizi di ricevimento	<i>p.</i>	68
Responsabile servizi alloggio	<i>p.</i>	70
SERVIZI DI RISTORAZIONE	<i>p.</i>	73
Direttore/trice di ristorante	<i>p.</i>	74
Responsabile servizi di ristorazione	<i>p.</i>	75
Cuoco/a-chef	<i>p.</i>	78
Cameriere/a-maître	<i>p.</i>	81
Addetto/a al servizio bar	<i>p.</i>	84
ACCESSO	<i>p.</i>	87
Addetto/a alla biglietteria	<i>p.</i>	88
Addetto/a al parcheggio	<i>p.</i>	89
AREA PRODUZIONE E COMMERCIO	<i>p.</i>	90
Addetto/a al merchandising museale	<i>p.</i>	91
Addetto/a alla libreria	<i>p.</i>	92
AREA SPORT	<i>p.</i>	93
Manager di manifestazioni sportive	<i>p.</i>	94
Gestore/trice di impianto sportivo	<i>p.</i>	95
Istruttore/trice sportivo/a	<i>p.</i>	97
Guida naturalistica	<i>p.</i>	99
Accompagnatore/trice equestre	<i>p.</i>	100
Addetto/a alla mascalcia	<i>p.</i>	101
Addetto/a alle scuderie	<i>p.</i>	102

LA MANUTENZIONE	<i>p.</i> 103
Addetto/a alle aree verdi e tecnico del parco	<i>p.</i> 104
Elettricista	<i>p.</i> 106
Addetto/a alla manutenzione idraulica	<i>p.</i> 107
Impiantista termoidraulico	<i>p.</i> 109
Manutentore/trice di articoli sportivi	<i>p.</i> 110
PROFESSIONI CHE SI SVILUPPERANNO SUL TERRITORIO	<i>p.</i> 112
Gestore/trice di Bed & Breakfast	<i>p.</i> 113
Imprenditore/trice agriturismo/a	<i>p.</i> 115
Gestore/trice di ristorante	<i>p.</i> 117
Autonoleggiatore/trice	<i>p.</i> 118
Addetto/a alle vendite	<i>p.</i> 119
Esercente	<i>p.</i> 122
Gestore/trice di campeggio	<i>p.</i> 125
Conclusioni	<i>p.</i> 127
Bibliografia e sitografia	<i>p.</i> 128

I due termini “pari” e “opportunità” esigono una riflessione. Spesso quando si parla di pari opportunità si pensa alla “condizione femminile”, si pensa alle disparità che esistono nella società in cui viviamo tra le diverse classi sociali, ma anche tra i due sessi. Come Amministratore Pubblico ritengo che i due termini debbano essere esaminati nel loro senso intrinseco. Credo profondamente che le moderne amministrazioni debbano erogare formazione e occasioni di inserimento sociale a tutte le persone sia uomini che donne. La formazione rappresenta il primo ambito di pari opportunità erogata dalla Pubblica Amministrazione. Mandiamo i nostri figli a scuola perché domani possano inserirsi nel mondo del lavoro ed acquisire autonomia, responsabilità, capacità di essere cittadini nella società moderna. La formazione erogata in età più adulta consente di avviare le persone, sia uomini che donne, a nuove mansioni, a nuovi reinserimenti in una società che muta la sua organizzazione e che richiede nuove figure professionali.

L'attenzione di una moderna Amministrazione Pubblica non deve mai dimenticare questi aspetti che possono apparire semplici da definire, ma che esigono lunghi e complicati percorsi per essere attuati, poiché non possono prescindere da un principio fondamentale: il rispetto della persona umana, delle sue attitudini e dei suoi bisogni. Ed è in questo contesto che è iniziato già due anni fa il “Progetto Donne” e l'anno passato il “Percorsi Donne”. Sono entrambi progetti rivolti alla formazione, all'orientamento ed all'inserimento nel mondo del lavoro. Fondamentale in questi progetti è la collaborazione tra uffici, agenzie educative e realtà imprenditoriali che ha portato ad avere delle persone inserite nel mondo del lavoro e giovani che potranno decidere, con gli strumenti forniti, quali saranno gli indirizzi del loro futuro. Si ringraziano tutti quanti hanno contribuito con le idee e con la pazienza alla realizzazione di questi progetti.

Margherita Grosso

Assessore alle Pari Opportunità

Quando pensiamo ad azioni per le pari opportunità non possiamo non considerare l'ambito lavorativo come luogo dove più che mai si manifestano le differenze di genere. Nel territorio di Venaria Reale, così come in altri della provincia, la disoccupazione di lunga durata risulta infatti prevalentemente femminile, mentre le donne occupate risultano possedere qualifiche medio basse e percorsi lavorativi spesso frammentari.

È noto che le difficoltà che le donne incontrano non solo nell'inserirsi nel mondo del lavoro, ma anche nel mantenere stabilmente il posto di lavoro e nel crescere professionalmente sono legate agli impegni familiari, che spesso rendono il percorso professionale discontinuo. Se questa situazione tuttavia è dettata da una mentalità che ancor oggi spesso favorisce la crescita professionale maschile e da un'organizzazione del lavoro che non permette in molti casi la conciliazione degli impegni di lavoro con quelli familiari, l'Assessorato al Lavoro ha ritenuto importante agire sul fronte dell'orientamento e dell'acquisizione di nuove competenze già a partire dal 2002, in via sperimentale, attraverso il "Progetto Donne", cui è seguito nel 2003, attraverso la partecipazione al bando del POR - Misura E1, il progetto "Percorsi Donne" che ha ampliato ulteriormente il campo delle azioni rivolte alle parità di genere.

Il progetto "Percorsi Donne" si è avvalso della collaborazione di enti pubblici e privati presenti sul territorio, quali il Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali, le Scuole Medie Inferiori, le due Agenzie formative Casa di Carità Arti e Mestieri e Formont e la Cooperativa O.R.So., con i quali è stato firmato un accordo di cooperazione, oltre che del locale Centro per l'Impiego, al fine di collaborare da un lato per erogare azioni di orientamento nelle scuole medie permettendo in particolare alle ragazze di rafforzare il proprio posizionamento nel mercato del lavoro locale, dall'altro per far fronte a situazioni di disagio sociale e lavorativo, prevedendo azioni in stretta connessione con l'assistenza sociale, non limitandosi esclusivamente all'ambito professionale, ma lavorando in sinergia con l'obiettivo di rimuovere gli ostacoli quali la disinformazione e lo scarso utilizzo di opportunità sul territorio per favorire l'ingresso delle donne nel mondo del lavoro.

L'ambizione del progetto è stata pertanto quella di sperimentare percorsi che riducessero il più possibile le situazioni di esclusione di genere delle donne, favorendo l'informazione e la progettazione nelle ragazze più giovani da un lato, e la presa di coscienza ed il fronteggiamento delle situazioni di esclusione sociale delle donne dall'altro. Tali obiettivi sono stati perseguiti attraverso azioni che hanno messo in primo piano le opportunità occupazionali del territorio, fornendo una mappatura delle figure professionali che vedranno un maggior sviluppo, e dando alle ragazze ed alle donne tutte le informazioni e gli orientamenti necessari per poter usufruire delle opportunità presenti e future.

Rosa Perrone Fodaro

Assessore al Lavoro

1. IL PROGETTO “PERCORSI DONNE”: ATTIVITÀ REALIZZATE E RISULTATI RAGGIUNTI

Per il Progetto “Percorsi Donne” è stato sottoscritto un Accordo di Cooperazione tra:

- Comune di Venaria Reale
- Consorzio Intercomunale per i Servizi Socio Assistenziali (C.I.S.S.A.)
- Scuola Media Statale “Don Milani”
- Scuola Media Statale “Michele Lessona”
- Agenzia Formativa “Casa di Carità Arte e Mestieri”
- Centro di Formazione Professionale per le attività di Montagna “Formont”
- Cooperativa Sociale “O.R.SO.”

Il progetto è stato suddiviso in due azioni.

PRIMA AZIONE - ABILITÀ SOCIALI ED INSERIMENTI LAVORATIVI

La prima azione, volta alla sperimentazione di un percorso di riqualificazione e reinserimento lavorativo, si è rivolta a 12 donne tra i 20 ed i 45 anni che presentavano particolari difficoltà all’ingresso nel mercato del lavoro, quali disoccupazione di lunga durata, titoli di studio deboli, condizioni di disagio economico e sociale e che al tempo stesso presentavano requisiti minimi di occupabilità e motivazione al lavoro. Tali donne sono state individuate in collaborazione con il Centro per l’Impiego di Venaria ed il Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale (CISSA). La prima azione si è sviluppata essenzialmente di tre fasi:

- Consulenza orientativa - Attivazione di percorsi di orientamento individuale e di gruppo volti alla ricostruzione delle esperienze personali, formative e (nel caso) lavorative, al fine di delineare un primo progetto professionale ed individuale ed un piano di ricerca del lavoro.
- Inserimento lavorativo attraverso un tirocinio formativo di 4 mesi con azioni di tutoraggio e verifica dell’inserimento. Le 12 donne sono state inserite in centri commerciali, case di cura per anziani, hotel, asili nido, aziende di produzione, aziende di servizi, ristoranti e società di ristorazione collettiva con le mansioni di cassiera, addette all’assistenza alla persona, addetta alla reception/centralinista, aiuto cuoca e affiancamento alle vigilatrici d’infanzia, addetta alla lavanderia, addetta collaudo e confezionamento, impiegata amministrativa, aiuto cuoca e addetta mense.
- Corso di abilità sociali - Attività di accompagnamento alla ricerca del lavoro finalizzato all’acquisizione delle relative abilità sociali e nell’utilizzo dei servizi di supporto sul territorio.

Questa azione ha dato complessivamente risultati soddisfacenti in quanto tre donne sono state assunte, tre hanno ricevuto la proposta di assunzione entro breve termine, una sarà inserita non appena ci sarà l'esigenza di ampliare l'organico.

SECONDA AZIONE - ORIENTAMENTO SCOLASTICO/PROFESSIONALE

L'Azione 2 del Progetto si è concretizzata nella realizzazione di due attività:

- una ricerca volta all'individuazione e descrizione di figure professionali in possibile sviluppo a seguito del progetto di restauro e valorizzazione della Reggia e del Borgo Castello e Parco della Mandria
- un'azione di orientamento scolastico/professionale rivolta agli studenti e alle studentesse delle classi seconde delle scuole medie inferiori di Venaria Reale.

L'intervento con i ragazzi e ragazze delle classi seconde delle scuole medie di Venaria Reale è stato condotto con lo scopo di informarli circa le caratteristiche della realtà territoriale in cui vivono, alla luce dei processi di trasformazione che attualmente la interessano, oltre che di favorire la definizione di un progetto personale che costituisca un primo e significativo strumento per un'efficace costruzione del proprio percorso formativo-professionale.

L'azione ha naturalmente coinvolto tutti gli allievi, ma una particolare attenzione, soprattutto nella fase di presentazione delle professioni emerse dalla ricerca già citata, è stata rivolta alle ragazze perché possano disporre di informazioni e strumenti al fine di favorire il loro ingresso nel mondo del lavoro e superare esclusioni di genere. In particolare l'intervento, strutturato in attività d'aula e laboratori, si poneva le seguenti finalità:

- favorire la riflessione su di sé al fine di individuare le risorse utili ad intraprendere il proprio percorso orientativo, favorendo la riflessioni sulle differenze di genere stereotipate;
- presentare e favorire la sperimentazione diretta delle nuove figure professionali presenti nel territorio, per iniziare a fornire alcuni elementi sulle competenze di tipo professionale connesse a tali figure;
- pervenire alla definizione di un primo progetto formativo e professionale individuale alla luce del percorso svolto.

Complessivamente anche questa azione ha dato risultati soddisfacenti in quanto si è riscontrato un buon coinvolgimento non solo dei gruppi/classe, ma anche del corpo insegnanti. Durante l'attività di verifica del percorso svolto, si è potuto rilevare che i contenuti del percorso di orientamento sono nel complesso risultati per i ragazzi chiari ed efficaci e hanno permesso loro di apprendere concetti nuovi e utili. Il percorso di orientamento è servito loro per raccogliere elementi utili per la costruzione di un progetto personale, per affrontare con maggior consapevolezza e chiarezza la scelta della scuola superiore e per riflettere sulla possibile professione futura.

2. LA RICERCA: “PROFESSIONI REALI”

Premessa

Tale ricerca si configura come strumento per la realizzazione della seconda azione - orientamento scolastico/professionale - ed è stata svolta con particolare riferimento al progetto di restauro e valorizzazione della Reggia, del Borgo Castello e del Parco della Mandria e, più in generale, al programma di sviluppo urbano e turistico della Città di Venaria.

In questa prospettiva, si è cercato di individuare alcuni potenziali profili professionali che, con ragionevole probabilità, potrebbero offrire in futuro opportunità di tipo occupazionale sul nostro territorio, con particolare attenzione all'ingresso nel mondo del lavoro delle donne ed al superamento delle esclusioni di genere.

La metodologia

Tale ricerca è risultata di non facile realizzazione, in quanto non è stato possibile reperire dati recenti e precisi circa l'impatto economico occupazionale che il restauro della Reggia avrà sul territorio.

Si è comunque potuto provvedere ad una prima fase di raccolta di materiale informativo utile e di pubblicazioni relative al Progetto “La Venaria Reale”, cui ha fatto seguito un'analisi dei documenti volta ad evidenziare le destinazioni d'uso delle strutture presenti sul territorio.

Sono stati poi individuati ed in seguito contattati ed intervistati alcuni responsabili e funzionari appartenenti a Enti coinvolti a vario titolo nel progetto (Back office del Progetto La Venaria Reale, Ente gestore del Parco Regionale La Mandria, Sportello Unico del Comune di Venaria), con l'obiettivo di reperire informazioni utili per comporre una realistica fotografia del futuro sviluppo occupazionale della Venaria Reale.

In particolare è emerso che se un polo di opportunità di lavoro sarà certamente rappresentato dalle strutture che si realizzeranno all'interno del Parco de La Mandria (Reggia, Borgo Castello e Cascine), anche sul territorio, appena fuori della Reggia e più in generale sull'area cittadina, andranno a svilupparsi molte

attività produttive. Si può notare, infatti, come l'imprenditoria privata stia progressivamente sintonizzandosi con ciò che si presume potrà rappresentare la Reggia ristrutturata, e cioè un elemento di richiamo per il turismo culturale con attività ricettive, di accoglienza e ristorative.

A questa fase di raccolta di elementi è seguita la vera e propria individuazione ed elaborazione dei profili professionali, per i quali si è attento principalmente a descrittori di settori ed a repertori di professioni, e si è ritenuto opportuno mantenere uno spettro di professionalità spendibili piuttosto ampio.

Quanto ai criteri per la presentazione di tali figure sono state individuate da un lato le professioni che potrebbero essere più direttamente attinenti al progetto di riqualificazione della Reggia e Borgo Castello, e dall'altro si è individuato un gruppo di profili che troverà presumibilmente sviluppo, più in generale, sul territorio cittadino.

Il contesto

Attualmente la Città di Venaria Reale è fortemente impegnata in un'importante opera di sviluppo urbano e turistico che ha il suo "cuore" nella Reggia e Parco de La Mandria ma che interessa, allo stesso tempo il centro storico della città e la ristrutturazione e riqualificazione di molte altre aree urbane.

L'intervento di recupero che interessa la Reggia di Venaria Reale ed il Borgo Castello de La Mandria costituisce il più importante progetto europeo per il restauro e la valorizzazione di un bene culturale.

Fino ad oggi sono state formulate diverse ipotesi sulle loro possibili destinazioni, con l'obiettivo di recuperare e riqualificare il complesso architettonico-ambientale dei suddetti luoghi. Questa azione rientra in un progetto più ampio che prevede la valorizzazione complessiva del sistema delle residenze sabaude (Castello di Rivoli, Basilica di Superga, Palazzina di caccia di Stupinigi, Palazzo Reale a Torino).

Il progetto prevede il restauro della Reggia di Venaria Reale, del Palazzo di Diana, della Galleria di Diana, della chiesa di Sant'Uberto e della prima parte del corridoio dell'Alfieri, che saranno destinate all'allestimento di itinerari museali, di eventi culturali e convegni.

Nel galoppatoio e nelle due maniche alfierane sono previsti un punto di ristoro, un bookshop ed il Centro per la conservazione ed il restauro (Istituto Centrale di Restauro). Per quanto riguarda le aree verdi (Parco Alto, Parco Basso, Grand Parterre) saranno progettati numerosi giardini conformemente alle loro caratteristiche originarie ("allee", boschetti, giochi d'acqua, grotte, ecc.).

Presso le ex scuderie della Reggia verrà allestito, in una struttura da costruire, il “Centro natura e paesaggio”, un museo ‘innovativo’ (circa 4000 mq) che avrà per temi l’evoluzione del rapporto dell’uomo con la natura e la varietà dei paesaggi italiani e europei, da presentare attraverso la ricostruzione di microambienti, paesaggi scenografici, ecc.

Nel borgo Castello della Mandria sorgeranno un albergo, un accueil per i visitatori, un centro per esposizioni temporanee, una biblioteca, una sala per conferenze, un ristorante e uno spazio ‘mercato’ nel cortile di servizio, mentre gli appartamenti reali esistenti manterranno la funzione di museo tradizionale.

La Cascina Rubbianetta e la Cascina Vittoria diverranno sede di corsi di livello universitario e post laurea, di un’attività di formazione professionale, di una biblioteca specializzata, di un centro di accoglienza didattico di visita e di una scuderia.

Per favorire e migliorare l’accessibilità al complesso sono previsti altri interventi: come la circonvallazione di Savonera, di Druento, di Venaria e di Borgaro Torinese, collegamenti auto-ferro tranviari (completamento della linea ferroviaria Torino-Lanzo-Ceres, prolungamento delle linee 72 e 59 del trasporto pubblico); inoltre saranno allestite zone di parcheggio e sarà realizzata una pista ciclabile che collegherà la Spina Reale con il comune di Torino.

Il progetto complessivo prevede inoltre la riqualificazione del centro storico di Venaria, anche al fine di realizzare strutture di accoglienza, e la realizzazione di un’area turistica presso l’accesso al Parco della Mandria in territorio di Druento.

Per lo sviluppo del territorio, inoltre, sono fondamentali i progetti che l’Amministrazione del Comune di Venaria Reale sta avviando su strutture ed infrastrutture della città.

Tra quelli significativi per la valorizzazione turistica si citano:

- rifacimento di Via Mensa e agevolazione della circolazione pedonale;
- ristrutturazione della facciate lungo Via Mensa e su Piazza Annunziata;
- riqualificazione dei cortili interni dei palazzi e avvio di attività artigianali, locande, vinerie;
- valorizzazione di alcuni palazzi storici, quali l’Ex Infermeria Quadrupedi (nonché ex Palazzo Carignano, residenza nobiliare);
- recupero delle dimore che si affacciano su Piazza Esedra e del complesso Icove, per una destinazione a fini turistici e ricettivi;
- realizzazione dei Murazzini lungo la Ceronda, per un utilizzo pedonale;
- realizzazione di parcheggi fruibili ai visitatori.

I profili professionali

Interrogandosi sulle funzioni e sulle competenze di base necessarie per studiare, conservare, tutelare e valorizzare il patrimonio culturale della Reggia di Venaria e il Parco la Mandria e tutti i beni architettonici a loro connessi, sono stati ricostruiti in un percorso sperimentale la struttura organizzativa e i processi di lavoro tipici delle aree di intervento.

Si è preso spunto dallo studio del CLES per articolare le professioni su 5 macroaree:

- cultura,
- formazione,
- turismo,
- produzione e commercio,
- sport.

Ciascuna “area” individuata si articola successivamente in un insieme di figure professionali specifiche volte a svolgere determinate mansioni nel settore di riferimento.

Ogni scheda successivamente proposta, si articola in:

- NOME della professione
- PROFILO professionale che contiene principalmente la descrizione dei compiti e delle attività svolte
- REQUISITI personali fondamentali da possedere per svolgere la professione
- FORMAZIONE necessaria
- SBOCCHI PROFESSIONALI possibili.

AREA CULTURALE

il museo

il congresso

biblioteche e archivi

la didattica

IL MUSEO

La funzione museale racchiude i processi lavorativi fondamentali a cui sono riconducibili progetti, attività e profili professionali impegnati nella conservazione, nello studio, nella ricerca, nella valorizzazione e nel sostegno del patrimonio artistico.

Nell'analisi del settore, sono state rilevate da un lato le esigenze, le potenzialità e alcuni cambiamenti in corso nell'area indagata, dall'altro si è preso atto che l'area stessa presenta ancora forti elementi di conservazione e tradizionalismo. Si è cercato quindi di analizzare le figure professionali prevalenti per fornire una possibile articolazione funzionale del percorso.

Tuttavia, per comprendere meglio le caratteristiche peculiari, possiamo aggiungere che la tutela e la conservazione dei beni culturali si articola in cinque sottogruppi che operano nell'ambito dell'amministrazione, della valorizzazione delle attività culturali, della catalogazione e documentazione, della custodia e sicurezza e delle altre attività di manutenzione.

L'allestimento di un'esposizione prevede numerose azioni da portare a termine prima di iniziare ad allestire una mostra.

Numerosi saranno quindi i rapporti con il committente e i sopralluoghi nella struttura che dovrà ospitare la mostra.

A questi primi passaggi segue lo sviluppo di un progetto che tenga conto di numerose esigenze come spostamento di opere di natura, peso e volume spesso diversi che richiedono quindi differenti trattamenti e cautele, sia in relazione al trasporto dal luogo di origine a quello di destinazione, sia riguardo agli spostamenti nello stesso spazio in via di allestimento.

DIRETTORE/TRICE DI MUSEO

PROFILO

Il/la direttore/trice di museo è il/la responsabile della direzione del museo dal punto di vista della conservazione del patrimonio culturale, della gestione del personale, della sicurezza delle opere e delle persone, della gestione economico-finanziaria e della conduzione delle diverse attività.

Gestisce la programmazione, il coordinamento e la vigilanza sul funzionamento della struttura; provvede alla ripartizione del lavoro fra i collaboratori; dà disposizioni per la conservazione, il restauro e l'esposizione del materiale; cura i rapporti del museo con istituti, enti e studiosi; provvede al funzionamento della biblioteca e cura le eventuali pubblicazioni del museo; prepara l'annuale relazione sull'attività del museo e redige il bilancio preventivo e consuntivo.

Inoltre ha rapporti con il personale del museo (guardiani, guide, personale tecnico e amministrativo, studiosi e ricercatori), gli organi istituzionali del museo (ad esempio il consiglio di amministrazione), i rappresentanti degli enti e delle istituzioni con cui il museo collabora quali esperti, critici d'arte, restauratori, insegnanti.

REQUISITI

I/le direttori/trici dei musei sono in maggioranza storici, archeologi e storici dell'arte, dunque tecnici del settore e non manager.

Per rivestire questo ruolo occorre essere un buon gestore sia delle risorse umane sia di quelle finanziarie; capace di creare e mantenere relazioni a scopo professionale, perché importanti sono i rapporti con altri studiosi e con enti di ricerca e cultura; un tenace ricercatore di sponsor e finanziamenti; amante dello studio, della ricerca, della storia e della cultura; propositivo e dotato di spirito di iniziativa per soddisfare i visitatori e relazionarsi con studiosi e tecnici del settore.

FORMAZIONE

La formazione del/della direttore/trice di museo è di tipo storico-classico. Il suo percorso di studi va dai corsi di istruzione, finanziati dalle Regioni e dal Fondo Sociale Europeo, alle facoltà che approfondiscono gestione e valorizzazione dei beni culturali, fino all'alta formazione con master e corsi post-laurea orientati anche allo sviluppo del territorio. Quindi le lauree umanistiche, in lettere, conservazione dei beni culturali e storia sono il presupposto per iniziare questo tipo di carriera. Nei musei a indirizzo naturalistico è importante invece possedere una laurea scientifica, ad esempio in scienze naturali.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Per accedere alla professione di direttore/trice di museo, il percorso più comune è il concorso pubblico, in un ruolo di dirigente oppure di funzionario.

Molti musei pubblici inoltre nominano il/la direttore/trice attraverso i suoi organi (Consiglio, Comitato Tecnico-Scientifico) mentre nei musei privati può essere assunto in veste di collaboratore esterno o come dipendente. Il professionista che decide di prestare la sua opera in veste di collaboratore esterno, deve regolarizzare la sua posizione dotandosi semplicemente di una Partita IVA.

OPERATORE/TRICE DELL'INCOMING TURISTICO

PROFILO

L'operatore/trice dell'incoming turistico lavora prevalentemente per agenzie, musei ed enti di promozione turistica, accompagnando persone singole o gruppi nei luoghi oggetto della visita, illustrandone le caratteristiche salienti. Svolge quindi un'attività prettamente culturale in un ambito territoriale ristretto: gallerie, musei, scavi archeologici, ville, monumenti, ecc..

L'attività consiste nel definire un programma, a volte anche in funzione delle esigenze del singolo cliente, stabilendo nei dettagli anche l'itinerario, in accordo con l'agenzia turistica o con l'ente promotore dell'iniziativa, programmando i tempi da dedicare ai diversi luoghi e scegliendo il tipo di informazioni da fornire.

Una volta espletata questa parte del lavoro di taglio più organizzativo che spesso, con il ripetersi delle visite, può diventare standard, si passa alla fase operativa, di attuazione del programma. Accoglie quindi il turista nell'orario e nel posto di partenza prestabilito e lo accompagna illustrando l'oggetto della visita, descrivendone le caratteristiche e gli elementi d'interesse, anche dal punto di storico, artistico e monumentale. Qualora se ne presenti la necessità ha anche il compito di assistere il gruppo, o il singolo turista, nel caso si verificano situazioni particolari o d'emergenza.

Secondo la provenienza di origine del gruppo di turisti, può parlare in italiano o in una lingua straniera oppure, ma più raramente, si avvale di un interprete.

REQUISITI

Le conoscenze richieste sono quelle previste dall'esame (regionale o provinciale) obbligatorio per svolgere questa professione, fra le quali si annovera la perfetta conoscenza di una o più lingue straniere (che, per questa figura, sono essenziali), la storia dell'arte e la legislazione turistica. È inoltre richiesta una approfondita preparazione specifica degli itinerari turistici sui quali si interviene ed una buona cultura generale.

Una delle doti indispensabili per svolgere con professionalità questo lavoro è la capacità di sintesi ed il saper distinguere quanto è essenziale da quanto è accessorio per adottare, secondo le circostanze e la tipologia di utenti, informazioni più o meno sintetiche o approfondite, sapendo anche ben dosare i tempi per concludere la visita, completando tutto il programma, nei tempi previsti. L'operatore/trice dell'incoming turistico dovrà inoltre possedere buone capacità comunicative e relazionali, oltre ad un certo grado di simpatia, bella presenza e capacità di catturare l'attenzione.

Per quanto attiene al suo rapporto con i membri del gruppo di visitatori, dovrà conoscere la mentalità e le diverse esigenze delle varie tipologie di turisti, a tutti i livelli di utenza, e possedere capacità decisionali e di leadership dovendo spesso gestire gruppi di persone anche molto numerosi. Dovrà infine possedere spirito d'iniziativa e capacità di organizzarsi autonomamente, adattandosi con flessibilità a situazioni impreviste.

FORMAZIONE

Per sostenere l'esame regionale o provinciale è sufficiente un diploma di scuola media superiore, anche se di fatto molti sono laureati. Pur non essendo obbligatori per l'accesso all'esame, è comunque opportuno seguire corsi di storia dell'arte o di formazione specifica, spesso organizzati a livello regionale.

La regolamentazione di questa figura professionale è di competenza regionale: ciascuna regione provvede a predisporre gli esami di abilitazione per l'esercizio della professione. Alcuni programmi d'esame sono molto dettagliati, altri forniscono solo indicazioni di massima sulle materie d'esame. Si tratta comunque generalmente di esami molto selettivi riguardanti la storia dell'arte, la padronanza di una o più lingue straniere, la conoscenza approfondita dei beni archeologici e delle risorse naturali delle località in cui dovrà essere esercitata la professione, nozioni generali di legislazione turistica (con particolare riferimento alle leggi regionali) e conoscenza dei compiti e delle norme che regolano l'attività professionale.

Una volta superato l'esame di idoneità ci si dovrà iscrivere negli appositi albi professionali, rinnovando annualmente la licenza. A questo punto si potrà iniziare a svolgere l'attività, ma solo negli ambiti territoriali che hanno costituito materia d'esame. Per estendere l'abilitazione ad altri territori è possibile svolgere un esame integrativo.

SBOCCHI PROFESSIONALI

La figura dell'operatore/trice dell'incoming turistico è volta a soddisfare le motivazioni culturali del turismo. Queste rappresentano per l'offerta turistica del nostro paese il fattore di attrazione più rilevante e quello più al riparo dalla concorrenza dei paesi emergenti dei circuiti turistici internazionali. Pertanto, per questa figura, così come per il settore dell'editoria turistica specializzata, difficilmente si potranno registrare crisi di mercato. Inoltre, negli ultimi anni, si assiste ad un evidente aumento dell'interesse per il patrimonio culturale nazionale ed anche per manifestazioni ed eventi di carattere temporaneo che in molti casi ammettono l'accesso solo in presenza di una visita guidata. Quest'ultimo fenomeno, in par-

ticolare, amplia notevolmente la domanda dei servizi di guida non solo da parte dei turisti, ma anche da parte dei residenti. Comunque rimane fondamentale, più che per qualunque altra figura di questo settore, la conoscenza di una o più lingue straniere, anche se spesso l'offerta mal si accompagna con la domanda. In questo ambito, infatti, è abbastanza usuale trovare operatori/trici che parlino inglese e francese, mentre scarseggiano persone che sappiano, per esempio, il tedesco, il giapponese o qualche lingua dell'est europeo. Parlare correntemente una lingua straniera diversa dall'inglese può significare, in molte zone archeologiche o nelle città d'arte, un lavoro stabile e ben retribuito.

ACCOMPAGNATORE/TRICE TURISTICO/A

PROFILO

L'accompagnatore/trice turistico/a è colui/colei che accompagna per professione persone singole o gruppi durante lo svolgimento di un viaggio. Generalmente lavora su incarico di tour operator, agenzie di viaggio ed enti di promozione turistica. In particolare cura l'attuazione del programma turistico prestabilito, fornisce le informazioni generali sulle località visitate (pur non sostituendosi alla guida turistica) e presta assistenza per risolvere quei piccoli o grandi inconvenienti che si possono verificare durante un viaggio. È insomma il responsabile del buon andamento del viaggio ed è il punto di riferimento.

REQUISITI

L'accompagnatore/trice turistico/a dovrà senz'altro, prima di iniziare la professione, effettuare per proprio conto molti viaggi - con modalità e destinazioni diverse - per acquisire quella familiarità e quel bagaglio di diverse esperienze necessarie per affrontare, con consapevolezza e competenza, la sua attività futura.

È ovviamente indispensabile avere un'ottima conoscenza di almeno due lingue straniere, una buona cultura generale, una spiccata capacità organizzativa e passione per viaggiare. Altra dote indispensabile è la diplomazia: l'accompagnatore avrà il compito di mediare sempre e con tutti (con i clienti, con i committenti, con le autorità locali, con le guide turistiche, con il personale di servizio con cui si entra in contatto, ecc.). Per quanto riguarda questo aspetto di interrelazione continua con gli altri (in primo luogo i turisti del gruppo, ma anche tutte le persone con cui dovrà interagire e venire in contatto) è importante possedere un approccio positivo verso il prossimo: l'esperienza in questo campo può essere sicuramente di grande aiuto, ma la capacità di mettere a proprio agio le persone è in gran parte una dote innata.

Sarà sua cura disporre, di volta in volta, di competenze storiche, artistiche o geografiche relative ai paesi da visitare, ma dovrà anche conoscere le principali norme in vigore riguardanti il turismo, le formalità doganali e la valuta. Dovrà essere in grado di consultare agilmente libri o guide inerenti il viaggio e saper decifrare ogni tipo di mappa o cartina, con uno sguardo più attento agli aspetti essenziali finalizzati al viaggio.

FORMAZIONE

L'accompagnatore/trice turistico/a è un/una professionista abilitato/a la cui attività, non priva di grandi responsabilità, si esplica nei limiti spazio-temporali di un determinato viaggio e richiede competenze, professionalità ed una conoscenza pressoché perfetta delle lingue straniere.

L'esercizio della professione è sottoposto ad un esame (regionale o provinciale) di abilitazione, per ottenere il cosiddetto patentino. Generalmente è richiesto quale requisito il possesso del diploma di scuola media superiore, non necessariamente di ambito turistico. La prova scritta può riguardare argomenti di geografia turistica italiana, europea ed extraeuropea, legislazione turistica e doganale e tecnica dei trasporti. Il colloquio orale riguarda, oltre agli argomenti già menzionati, anche materie come tecnica valutaria, elementi di legislazione turistica, compiti e norme dell'attività professionale ed una o più lingue straniere a scelta del candidato.

Una volta superato l'esame di idoneità si diventa accompagnatore/trice turistico/a e ci si dovrà iscrivere ad un apposito albo regionale. L'esercizio della professione è subordinato anche al possesso di una licenza, annuale e rinnovabile, concessa dal comune di residenza. Gli abilitati sono inoltre in possesso di un tesserino personale di riconoscimento.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Lavorare come accompagnatore/trice significa scegliere di viaggiare costantemente, effettuando solo brevi rientri a casa, adattandosi ad un ritmo lavorativo senza orari. Gli incarichi di lavoro, tuttavia, possono essere abbastanza variabili: da pochi giorni a svariate settimane. Suoi indispensabili strumenti di lavoro sono mappe, guide, orari dei mezzi di trasporto locali, opuscoli informativi riguardanti gli intrattenimenti turistici, ecc...

Generalmente presta la sua attività come lavoratore autonomo ed opera prevalentemente su incarico di tour operator, agenzie di viaggio ed enti di promozione turistica. La sua professione lo/la porta ad interagire costantemente con il gruppo di turisti che gli/le sono di volta in volta affidati, ma anche con i committenti, con le autorità locali, con le guide turistiche e con il personale di servizio con cui si entra in contatto durante un viaggio.

ASSISTENTE TECNICO MUSEALE

PROFILO

L'assistente tecnico museale è una nuova figura che cura l'accoglienza del pubblico, fornendo anche in lingua straniera indicazioni sul museo, la galleria, l'archivio o la biblioteca oggetto della visita, sui beni che vi sono conservati e sui servizi offerti durante il percorso. È tenuto/a inoltre a distribuire materiale informativo ai visitatori e ad indirizzarli all'uso degli eventuali strumenti audiovisivi, presenti nella struttura museale. L'assistente deve essere in grado di fornire al visitatore informazioni utili per l'orientamento ai servizi della città. Questa figura collabora sia con l'esperto di didattica per la realizzazione di apposite iniziative di valorizzazione dei beni culturali, sia con i curatori museali che con gli addetti ai servizi di esposizione e fruizione dei beni per garantirne l'integrità attraverso l'osservanza delle norme riguardanti la loro tutela e conservazione.

Collabora infine con gli addetti alla vigilanza per il controllo dei beni custoditi nelle sale utilizzando tutti gli strumenti necessari allo scopo, come apparecchi ricetrasmittenti, cerca persone e così via.

REQUISITI

Ottime capacità di comunicazione. L'ingresso al ruolo di questa figura avviene tramite concorso pubblico nelle strutture statali e locali, tramite selezione nelle strutture private.

FORMAZIONE

All'assistente è richiesto un diploma di scuola secondaria superiore, accompagnato da una solida cultura di base soprattutto in campo storico - archeologico e storico - artistico. Costituisce elemento preferenziale la conoscenza di almeno una lingua straniera.

SBocchi PROFESSIONALI

Questa professione può essere considerata, sia per le caratteristiche di base richieste che per il regime di orario, un possibile inizio di carriera per chi fosse interessato ad esplorare e ad orientarsi nell'area dei beni culturali.

MANAGER CULTURALE O ALLESTITORE/TRICE DI MOSTRE

PROFILO

Il/la manager culturale è una figura professionale in grado di affrontare i diversi aspetti di natura economica, finanziaria, contabile, organizzativa, giuridica e di marketing che si incontrano durante la realizzazione di un evento socio-culturale. I principali compiti svolti attengono alla gestione di eventi e strutture culturali, sia nel settore delle arti visive, che nel settore dello spettacolo.

Il/la manager culturale:

- traduce le idee e le indicazioni che provengono dalla Direzione scientifica in un progetto;
- predispone e definisce i progetti e le iniziative culturali specifiche;
- svolge attività di valutazione dell'impatto che la sua attività ha sul pubblico;
- studia le caratteristiche della domanda culturale;
- definisce le strategie di richiamo del pubblico;
- interviene nella ricerca e reperimento delle risorse per la realizzazione dei progetti;
- identifica gli esperti ed organizza i gruppi di lavoro che partecipano alla realizzazione di manifestazioni culturali (con particolare attenzione alla valorizzazione delle figure coinvolte);
- trasmette al personale con cui opera i valori e gli elementi che definiscono il ruolo sociale dell'impresa culturale.

Una possibile specializzazione di questa figura è rappresentata dall'allestitore/trice di mostre che si occupa principalmente di curare la progettazione degli aspetti espositivi delle mostre e partecipa o coordina le attività legate alla concreta realizzazione dell'iniziativa.

I tempi di realizzazione di un allestimento sono spesso molto ristretti e dunque gli orari di lavoro appaiono fortemente "densi" e concentrati.

Se in Italia, però, questa specializzazione appare poco diffusa e lo sono ancora meno altre professionalità correlate (ad esempio, gli esperti di illuminazione), in altri Paesi si è già affermato un livello assai elevato di divisione e perfezionamento delle competenze professionali: sono presenti, ad esempio, addetti alle didascalie oppure alla grafica generale della mostra. Entrambe le situazioni, quella italiana e quella straniera, comportano aspetti fortemente negativi, per l'Italia è infatti evidente la carenza di professionalità specializzate, negli altri contesti nazionali il rischio è quello opposto, di eccessiva parcellizzazione di funzioni e di perdita della visione d'insieme.

REQUISITI

Questa figura necessita di una solida e ampia preparazione culturale di base. Se si guarda alle esperienze di altri paesi europei, si osserva infatti come questa sia una figura di generalista, mediatore disciplinare, in grado di leggere ed interpretare i segnali del cambiamento sociale e culturale, fortemente orientato all'innovazione e alla comunicazione, in grado di muoversi in una prospettiva europea. È fondamentale per questa figura sapersi muovere in una logica trasversale, di integrazione tra i saperi umanistici ed i saperi tecnico-gestionali.

Pertanto, alle competenze specifiche del proprio campo di intervento, dovrà affiancare capacità di analisi, di programmazione e pianificazione, di comunicazione, coordinamento e gestione di risorse sia umane che finanziarie, oltre che di valutazione.

Oltre a questo deve conoscere i principi dell'economia della cultura e i fattori determinanti delle politiche culturali. Deve possedere competenze riguardo alla gestione economica e finanziaria, alla gestione delle risorse umane, al marketing e alle metodologie e tecniche di comunicazione; al funzionamento delle istituzioni pubbliche e culturali, nazionali e internazionali.

Deve conoscere, inoltre, la legislazione nazionale e comunitaria che regola il campo culturale, la normativa contrattuale, gestionale e previdenziale.

Deve essere in grado di operare nella predisposizione e gestione di un progetto. È infine importante possedere conoscenze di base e provvedere all'aggiornamento continuo riguardo alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

FORMAZIONE

La formazione di base è fortemente diversificata e scarsamente affidabile, mentre la formazione sul campo rappresenta, salvo rare eccezioni, l'unico percorso attualmente praticabile.

Le facoltà umanistiche forniscono competenze di natura scientifica ma non consentono l'acquisizione di competenze organizzativo-gestionali. I corsi di laurea e le facoltà in Conservazione dei beni culturali, i corsi di laurea in Lettere con indirizzo archeologico o storico artistico rappresentano il principale riferimento in ambito formativo. Dovrebbero essere attivati corsi di specializzazione post-laurea della durata almeno annuale durante i quali associare attività didattica e teorica a tirocini pratici da svolgere presso istituzioni culturali nazionali o internazionali.

In attesa che vengano predisposti programmi formativi adeguati, la formazione on the job e l'aggiornamento continuo (con la possibilità di frequenti scambi con altri professionisti e l'acquisizione di conoscenze circa le esperienze italiane e straniere più significative) costituiscono il principale fattore di successo.

Riguardo al percorso professionale spesso l'accesso è il risultato di percorsi individuali di crescita culturale e professionale a cui si sono associate particolari occasioni di lavoro.

Per quanto riguarda lo sviluppo di carriera, l'attività di management culturale costituisce la vetta di un percorso che ha origine da una formazione specialistica e che vede, attraverso tappe successive, l'acquisizione di un ruolo gestionale.

Per la formazione di questa specifica figura professionale che svolge attività a carattere di libero professionista, non esistono percorsi di istruzione definiti e lo stesso iter professionale possiede ancora caratteri non formalizzati e profondamente legati alle esperienze individuali.

Certamente sono utili una sensibilità ed una preparazione artistica. A questi dovrebbero sommarsi studi universitari (ad indirizzo umanistico o, preferibilmente, in architettura).

SBOCCHI PROFESSIONALI

Attività prevalentemente di carattere libero professionale, può essere svolta sia individualmente, sia in forma organizzata con la costituzione di società specializzate per settore.

Questa figura gode, nella realizzazione delle proprie attività, di ampi margini di autonomia dovendo rispondere del prodotto finale e potendo definire liberamente le modalità per realizzarlo.

Le relazioni con altre figure professionali sono prevalentemente di due tipi: orizzontali, con altri professionisti come architetti, archeologi, ingegneri, curatori scientifici, dirigenti società private e aziende o enti pubblici; verticali con tecnici specializzati e non e prestatori di altri servizi accessori e di supporto per la realizzazione dei progetti.

I tempi di lavoro sono scarsamente strutturati e piuttosto variabili. Dipendono dai ritmi imposti dal calendario delle attività nonché dalla mole di lavoro.

Le principali tecnologie utilizzate da questa figura fanno riferimento a strumenti tradizionali per il disegno e la progettazione, l'uso di tecnologie innovative è previsto nell'ambito della comunicazione, dell'informazione e dell'informatica.

Attualmente esistono buone opportunità occupazionali, anche se limitate e rientranti nella libera professione e consulenza indirizzata anche a soggetti pubblici.

ESPERTO/A DELLA SICUREZZA DEI BENI CULTURALI

PROFILO

L'esperto/a della sicurezza dei beni culturali si occupa di rilevare, prevenire e rimuovere i fattori di rischio principali, a cui vanno incontro i beni artistici. Le attività che questa figura deve garantire riguardano, da un lato l'utilizzo di specifiche attrezzature per il controllo del microambiente e delle sue ripercussioni sugli oggetti o monumenti interessati, dall'altro la predisposizione dei sistemi più idonei per una rilevazione continua delle condizioni ambientali, riducendo così le probabilità di deterioramento. Per fare questo l'esperto/a della sicurezza deve studiare e mettere a punto impianti di illuminazione e di utilizzo della luce naturale, impianti elettrici e antincendio, nonché vari sistemi contro i furti e gli atti vandalici.

Circa gli impianti di climatizzazione, questo/a esperto/a deve assicurare sia il mantenimento delle condizioni ottimali di conservazione dei beni esposti sia il benessere dei visitatori e degli addetti alla sorveglianza, anche in condizioni di grande affluenza di pubblico, installando impianti di purificazione dell'aria.

REQUISITI

L'esperto/a di sicurezza e di sorveglianza deve saper vegliare l'ingresso degli stabili, dei locali, dei siti.

Deve effettuare ronde e itinerari di sorveglianza controllando l'apertura e la chiusura degli ingressi.

Deve verificare il corretto funzionamento dei differenti dispositivi di sicurezza.

L'attività può comportare periodi di posizione seduta, ma richiede molto più spesso una posizione eretta continua. Gli orari sono regolari ma sfasati e possono estendersi fino alla notte.

FORMAZIONE

L'esperto/a della sicurezza deve possedere competenze diversificate acquisite attraverso una formazione specialistica nelle scuole di restauro, oppure attraverso una formazione universitaria con indirizzo di conservazione dei beni culturali sia sul piano pratico operando presso le Soprintendenze oppure presso le aziende specializzate nel settore.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'impiego si svolge generalmente all'interno o all'esterno delle strutture e degli spazi culturali.

OPERATORE/TRICE DEI SERVIZI DI VIGILANZA E CUSTODIA

PROFILO

I compiti principali di un addetto/a al servizio di vigilanza e custodia si possono così classificare:

- provvedere alla vigilanza dei beni e degli impianti assicurandosi della loro integrità;
- occuparsi dell'apertura e chiusura del luogo di prestazione del servizio;
- provvedere al rilevamento di guasti e anomalie;
- gestire i posti auto e degli accessi in auto;
- controllare che siano in perfetta efficienza gli impianti di sicurezza, di allarme e quelli dei servizi generali, intervenendo personalmente in caso di carenze e trascuratezze ovvero di errori di manovre ovvero di necessità contingenti;
- comunicare eventuali incidenti, danni o situazioni non ordinarie e/o di pericolo alla struttura competente;
- avviare le predisposizioni di sicurezza in caso di incendio.

In considerazione delle richieste di un mercato lavorativo sempre più flessibile e "trasversale", l'addetto/a al servizio di custodia e vigilanza può anche gestire i rapporti con i soggetti esterni e possiede un livello di autonomia abbastanza elevato nell'ambito delle mansioni da svolgere. Più in generale, opera individualmente, o con altri lavoratori e gode di autonomia operativa limitata all'esecuzione del proprio lavoro nell'ambito di istruzioni dettagliate, i cui risultati sono soggetti a verifiche immediate.

REQUISITI

L'operatore/trice dei servizi di vigilanza e custodia deve essere in grado di prevenire le situazioni e gli incidenti, reagire ai fatti con calma e autocontrollo, applicare rigide regole di sicurezza, organizzare metodicamente il proprio lavoro.

FORMAZIONE

Questo impiego, è generalmente accessibile a cominciare dal possesso della licenza di scuola media inferiore. Nel settore pubblico, l'impiego è accessibile tramite concorso secondo determinate condizioni di reclutamento e di livello di formazione.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Può svolgere nei musei, sui monumenti, nelle aree archeologiche, archivi, biblioteche compiti di salvaguardia degli edifici e del loro contenuto e di sicurezza

degli utenti e degli addetti in condizioni di emergenza, utilizzando anche apparecchiature complesse e sistemi tecnologicamente avanzati.

Nell'ambito degli uffici per le relazioni con il pubblico o di altre strutture analoghe, fornisce informazioni di carattere generale sull'accesso ai servizi, sulle attività degli uffici e sul loro funzionamento, orientando e accogliendo richieste specifiche.

In forma autonoma e/o imprenditoriale: attraverso la costituzione di una società cooperativa e/o impresa di servizi.

Per esercitare questa professione bisogna possedere la certificazione del porto d'armi.

IL CONGRESSO

Tra le attività proprie dell'area culturale occorre annoverare gli eventi congressuali che amplieranno, sicuramente, l'afflusso di turisti intensificando la presenza di strutture ricettive che "destagionalizzeranno" la propria attività promuovendola anche in bassa stagione. Il congresso o convegno, infatti, coinvolgerà diversi operatori: da coloro che organizzano l'avvenimento in sé alle strutture alberghiere per l'accoglienza dei partecipanti, dalle imprese di ristorazione alle stesse agenzie di viaggio che normalmente forniscono un supporto non solo all'eventuale viaggio di trasferimento richiesto dal convegno, ma anche per le attività di tipo turistico che sono associate ad esso (ad esempio visite nella località in cui si svolge il convegno, tour turistici organizzati per i partecipanti prima o dopo l'evento, ecc.).

Accanto alle figure maggiormente coinvolte in questo ambito esistono profili che curano in particolare l'aspetto tecnico organizzativo dell'evento (cfr. tecnico del suono) e mirano a valorizzare la qualità del servizio offerto per soddisfare a pieno le esigenze del visitatore.

OPERATORE/TRICE CONGRESSUALE

PROFILO

Tra i molti operatori turistici che contribuiscono, con i loro servizi, alla creazione di una manifestazione congressuale, si annovera l'organizzatore di convegni/congressi. È il/la professionista responsabile di tutta l'attività di ideazione, organizzazione e coordinamento di congressi, convegni, simposi, convention, ecc., dal primo approccio con il cliente/committente alle fasi finali di realizzazione dell'evento.

Tale figura può operare, come dipendente, nell'ambito di una società di organizzazione di congressi, all'interno di un centro congressi o presso un albergo che abbia una propria struttura specificatamente adibita a convegni, oppure può svolgere l'attività come libero professionista.

I compiti dell'operatore/trice congressuale possono variare secondo la tipologia e la complessità dell'evento da organizzare.

La prima fase della sua attività riguarda l'ideazione e la progettazione generale di un "pacchetto congresso" formulato in accordo con il committente. Compito del committente (che può essere una società commerciale, un'industria, un ente culturale, un partito politico, ecc.) è fornire le linee-guida di ciò che vorrebbe veder realizzato, definire il programma di massima dei lavori e la lista dei nominativi da contattare; per il resto seguirà "da lontano" l'organizzazione vera e propria dell'evento che sarà di totale competenza dell'organizzatore congressuale.

Al termine di questa fase preliminare condotta in collaborazione con il committente, l'organizzatore/trice professionale si occuperà del progetto di fattibilità finanziario, attraverso la formulazione di un bilancio preventivo.

Il preventivo è generalmente molto articolato e deve comprendere l'affitto della sede del convegno e ciò che ad essa è collegato (attrezzature come microfoni, proiettori, cabine interpreti, schermi, ecc.), i servizi alberghieri e di ristorazione, il personale di assistenza (hostess, segretari, accompagnatori), traduttori o interpreti ed i materiali da consegnare ai partecipanti (pieghevole con il programma, cartelline con gli interventi, depliant promozionali).

Una volta concordato l'aspetto finanziario con il proprio cliente, si passerà ad una fase più operativa che consiste nel contattare gli eventuali sponsor, gli ospiti ed i relatori della manifestazione, organizzando e prenotando contestualmente tutti i servizi di trasporto e le strutture ricettive necessarie alla partecipazione. Dovrà quindi stipulare apposite convenzioni con alberghi, bar e ristoranti e predisporre i servizi di trasporto e di collegamento fra le stazioni, gli aeroporti, gli alberghi e la sede del convegno, nonché curare l'accoglienza delle delegazioni o degli ospiti più importanti.

Si tratta quindi di predisporre una serie di servizi, che coinvolgono diversi settori, che necessitano di un alto livello di coordinamento essendo fra loro interdipendenti.

Un altro compito dell'organizzatore/trice è l'accurata valutazione del grado di funzionalità della struttura, degli impianti e delle attrezzature da utilizzare. Da questo punto di vista dovrà tenersi costantemente aggiornato/a sulle innovazioni tecnologiche che possono apportare miglioramenti qualitativi ai servizi offerti (registrazione informatizzata dei congressisti, sistemi televisivi a circuito chiuso, videoconferenze, ecc.).

REQUISITI

Per svolgere l'attività di organizzatore/trice di convegni è fondamentale la conoscenza delle lingue, necessaria per gestire l'eventuale contatto con enti, committenti e partecipanti internazionali. Inoltre sono richieste conoscenze in ambito amministrativo e di tipo contabile, per la predisposizione del budget, e del settore turistico (nell'ambito ricettivo, della ristorazione e dei trasporti) per interagire in maniera qualificata con i fornitori dei servizi turistici richiesti dal convegno. Doti e competenze necessarie per svolgere questa professione sono indubbiamente lo spirito imprenditoriale, la capacità organizzativa e decisionale, l'attitudine ad impartire e far rispettare le direttive, la precisione e l'attenzione per i dettagli.

Come per molte professioni del settore turistico, anche questo tipo di attività consente di lavorare con notevole autonomia, a stretto contatto con gli altri ed al tempo stesso richiede la capacità di affrontare eventi non prevedibili. In relazione a queste condizioni è necessario avere doti di flessibilità (adattandosi facilmente al mutare delle circostanze) e di autocontrollo (rimanendo calmi in situazioni di tensione, spesso generate dagli stretti tempi di lavoro). Sarà anche necessario conoscere le tecniche di pubbliche relazioni e di comunicazione e saper gestire i rapporti interpersonali ed il lavoro dei propri collaboratori.

FORMAZIONE

L'alto livello culturale, il tipo di curiosità e di preparazione che sono richiesti per questa figura, rendono la professione particolarmente adatta a coloro che possiedano un diploma universitario o una laurea (ad indirizzo turistico, economico-aziendale o conseguita in lingue). In ambito turistico una possibilità è rappresentata dal conseguire il diploma universitario in economia e gestione dei servizi turistici oppure la laurea in economia e tecnica del turismo.

Tuttavia, essendo un settore ancora abbastanza nuovo, non esistono percorsi professionali codificati o titoli di studio specifici richiesti per legge e sarà sufficiente anche un diploma di scuola media superiore che, per questa figura, potrebbe essere il diploma di maturità come tecnico dei servizi turistici (rilasciato dagli Istituti professionali di Stato per i servizi alberghieri e della ristorazione) che prevede un settore di specializzazione proprio nell'ambito dei servizi congressuali.

SBOCCHI PROFESSIONALI

È una professione abbastanza dinamica in quanto solo alcune fasi di lavoro si svolgono presso il proprio ufficio, mentre altre impongono continui contatti con l'esterno e frequenti spostamenti per visionare sedi congressuali, programmare attività complementari (visite organizzate, cene, ecc.) o seguire il congresso nella sua attuazione. Spesso, infatti, l'organizzatore/trice garantisce la sua presenza almeno nei momenti di snodo dell'evento, come ad esempio l'arrivo dei partecipanti, l'apertura del convegno o l'avvio della cena di gala.

Per la centralità della sua figura, l'organizzatore/trice congressuale intrattiene rapporti con tutti i soggetti coinvolti nell'iniziativa: ovviamente i suoi collaboratori, il committente, ma anche albergatori, ristoratori, traduttori, hostess, responsabili di centri congressuali, ecc..

L'operatore/trice congressuale dispone di un certo grado di autonomia per quanto riguarda alcuni tipi di decisioni che rientrano nelle sue competenze e che necessitano della sua esperienza professionale; per altri aspetti e per altri tipi di scelte di livello più sostanziale la sua autonomia decisionale è limitata dalle valutazioni e dai limiti finanziari imposti dal cliente.

I ritmi di lavoro sono generalmente abbastanza regolari nella fase iniziale di preparazione del convegno, per divenire sempre più pressanti man mano che si avvicina la data dell'iniziativa e assolutamente frenetici quando il congresso è in fase di svolgimento.

L'esercizio dell'attività dell'organizzatore/trice congressuale può essere svolta in forma autonoma a livello individuale (in questo caso è possibile avere commesse ed espandersi solo se si dispone di buone basi economiche, strutture operative efficienti e risorse umane collaudate) oppure in forma associata, partecipando a società di servizi in questo settore. In alternativa è anche possibile essere assunti come dipendenti presso società che si occupano di organizzazione congressuale.

ADDETTO/A ALL'ACCOGLIENZA CONGRESSUALE

PROFILO

L'addetto/a all'accoglienza congressuale ha il compito di aiutare chi allestisce il congresso prima che questo abbia inizio (allestimento dei locali, preparazione del materiale da distribuire), di accogliere i partecipanti, di distribuire loro materiale informativo e di rimanere a loro disposizione durante l'intero svolgimento del congresso stesso. Svolge una assistenza tecnico organizzativa indispensabile per lo scambio e la diffusione di culture, prodotti, informazioni. In modo particolare garantisce un servizio fondamentale di assistenza globale e personalizzata che può andare dall'accoglienza al trasferimento aeroporto/stazione-hotel, all'assistenza ed allestimento hospitality-desk in hotel, all'assistenza durante i lavori congressuali ed accoglienza dei partecipanti, al servizio di segreteria, al servizio di informazioni e prenotazioni aeree e ferroviarie.

REQUISITI

Deve essere disponibile ed intraprendente, deve avere una particolare predisposizione ai rapporti interpersonali, così come deve avere una discreta presenza. È preferibile che sappia esprimersi correttamente almeno in una lingua straniera. È richiesto un diploma di scuola media superiore e/o laurea.

FORMAZIONE

Il processo formativo mira a formare una figura professionale nuova, in grado di garantire alle diverse realtà imprenditoriali un servizio qualitativamente adeguato alle nuove esigenze comunitarie. A titolo indicativo esistono, principalmente a Milano, seminari a pagamento di avviamento alla professione di addetto/a all'accoglienza congressuale, e dei veri e propri corsi.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Può trovare impiego, come collaboratrice o dipendente, presso cooperative, studi di consulenza specializzati in questa attività, catene alberghiere o società turistiche.

ADDETTO/A ALLA PRODUZIONE DEL SUONO

PROFILO

L'addetto/a alla produzione del suono stabilisce che tipo di sonoro si vuole ottenere, effettuando alcuni sopralluoghi sul posto nel quale avverrà il congresso o la conferenza. Predisporre le attrezzature ed inizia il lavoro pratico: controlla che sui nastri vengano registrate i giusti livelli del sonoro, mentre fa in modo che vengano esclusi dai microfoni quelli indesiderati. Vengono utilizzati microfoni a nastro magnetico o apparecchi digitali che riportano i segnali su nastri diversi della pellicola; spesso rumori estranei, detti fondo, disturbano i dialoghi e l'addetto/a alla produzione del suono stabilisce quali filtri è necessario utilizzare.

REQUISITI

Le competenze di questa figura professionale variano a seconda dell'ambito lavorativo e del tipo di prodotto da realizzare. Si possono individuare in ogni caso delle competenze di base: conoscenze delle leggi della fisica e in particolar modo dell'acustica; conoscenza tecnica della strumentazione di registrazione con il continuo aggiornamento sulle novità del mercato ed in particolare sull'utilizzo del computer; spiccata sensibilità acustica.

FORMAZIONE

Per quanto riguarda la formazione necessaria a questa figura professionale si possono seguire diversi corsi di specializzazione professionale, anche se, anche in questo caso l'esperienza sul campo è fondamentale. Si può generalmente prevedere una gavetta per lo più triennale cominciando come aiuto microfonista, fino a diventare fonico nelle diverse specializzazioni.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Per la figura dell'addetto/a alla produzione del suono gli sbocchi professionali spaziano in vari ambiti. In generale si tratta di una figura professionale piuttosto richiesta e le prospettive di occupazione sono incoraggianti.

BIBLIOTECHE E ARCHIVI

La documentazione è senza ombra di dubbio un anello di congiunzione tra il settore museale, che mira alla tutela e alla conservazione del bene pubblico, ed il settore congressuale, che si pone come obiettivo la promozione e la valorizzazione dello stesso. In quest'ambito sono state individuate due figure professionali importanti: il bibliotecario e l'archivista.

BIBLIOTECARIO/A

PROFILO

Il/la bibliotecario/a sovrintende all'allestimento, alla organizzazione, alla conservazione e all'utilizzazione di una raccolta libraria e documentaria. Sia la natura della raccolta, sia i metodi e le procedure del funzionamento che ad essa compete ed il tipo di utenza che dovrà beneficiarne, connotano la personalità culturale e le principali attività.

Al/alla bibliotecario/a spettano compiti di:

- individuazione, descrizione, classificazione e/o trascrizione dei codici, dei manoscritti, inventariazione e registrazione di fondi archivistici e membranacei (papiri e pergamene) eventualmente presenti presso la biblioteca;
- studio, ricerca ed elaborazione nel campo bibliografico, economico e delle tecnologie applicate alla conservazione, al ripristino, alla gestione, alla sicurezza e alla fruizione dei volumi, in genere, del materiale documentario custodito presso l'istituto;
- definizione del piano generale di acquisizione, trattamento, catalogazione, classificazione, soggettazione e ordinamento delle raccolte per facilitare la fruizione e migliorare i servizi all'utenza;
- organizzazione di iniziative culturali e di mostre;
- verifica dei risultati e dei costi dell'attività svolta dalla biblioteca, anche sotto il profilo della soddisfazione dell'utente;
- controllo, direzione e assistenza nelle sale di lettura del materiale a supporto tradizionale e non;
- assistenza dell'utente nell'uso di apparecchiature per la visione di microfilm e per l'uso di tabulati di consultazione;
- revisione periodica del materiale conservato nei depositi per la selezione di quello da sottoporre a trattamenti di conservazione, ripristino, salvaguardia.

Contestualmente, a questa figura compete la responsabilità di valutare l'idoneità delle attrezzature, degli impianti e delle caratteristiche edilizie della costruzione.

In questo settore, inoltre, prevale l'impiego di tecnologie per il trattamento delle informazioni. Il/la bibliotecario/a deve inoltre essere in grado di interagire con quanti sono impegnati nelle attività di catalogazione, restauro e riproduzione dei testi, e quindi conoscere le tecnologie utilizzate da loro.

Oltre che con questi soggetti ha relazione soprattutto con gli assistenti di sala.

REQUISITI

Oltre a un'ampia cultura generale, al/alla bibliotecario/a sono richieste due macro-competenze di ordine metodologico: la prima riguardante i processi bibliografico-intellettuali (consistenti nella gestione culturale delle raccolte librarie, nello studio e

nella conoscenza dei fondi, nella loro integrazione e nel programma degli acquisti), l'altra relativa ai processi bibliografico-tecnici (che comprendono l'allestimento delle procedure di catalogazione, l'organizzazione dei servizi per l'utilizzazione, la valutazione e l'aggiornamento dei modelli biblioteconomici adottati). Sono, inoltre, richieste buone capacità di relazione nel contatto con il pubblico, disponibilità all'ascolto, curiosità ed interesse per rispondere alle domande degli utenti. Sono importanti anche capacità organizzative, di analisi della situazione di lavoro, l'interesse per la cultura, l'ordine, la memoria e competenze di natura informatica.

FORMAZIONE

Il/le bibliotecari/ie sono in possesso di un diploma di laurea di solito in materie umanistiche.

La laurea in materie scientifiche può costituire un titolo preferenziale per l'accesso a biblioteche specializzate. Esiste comunque la possibilità di una formazione professionale specifica:

- Laurea in conservazione dei Beni culturali indirizzo Archivistico e librario (4 anni), dove sono previste sia discipline di carattere generale come: letteratura italiana, letteratura latina, linguistica generale, geografia, storia medievale, storia moderna, storia contemporanea, paleografia latina; sia specifiche come: bibliologia, biblioteconomia, conservazione del materiale librario, ecc.
- Diploma universitario per Operatore dei Beni culturali indirizzo Beni librari (3 anni).
- Esiste anche un percorso formativo costituito dal diploma di scuola media superiore ed un corso di formazione regionale per Assistente bibliotecario, ma in questo caso ci si riferisce alla figura professionale di assistente bibliotecario (di livello professionale inferiore e con mansioni più operative).

Nei centri di documentazione e biblioteche pubbliche si accede tramite concorso, in strutture private tramite colloqui e selezioni. Il/la bibliotecario/a inserito/a nella pubblica amministrazione può giungere a ricoprire, attraverso concorsi interni, il ruolo di direttore di biblioteca o di centro di documentazione. Nelle strutture private le possibilità di carriera e di mobilità interna sono molto più ridotte.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Questa figura lavora esclusivamente alle dipendenze di istituti pubblici, privati ed ecclesiastici. In campo pubblico sono particolarmente diffuse le biblioteche comunali.

I livelli di autonomia del/della bibliotecario/a sono discretamente elevati per quanto attiene ai criteri di organizzazione delle proprie attività, pure in relazione e nel rispetto dei modelli consolidati di intervento nel settore.

ARCHIVISTA

PROFILO

L'archivista svolge attività di ricerca scientifica, di studio, consulenza, ed elaborazione nei campi artistico, diplomatico, paleografico irregolare, giuridico, economico e delle scienze sociali. Cura l'inventario, la divulgazione e la valorizzazione del patrimonio documentario affidato all'archivio applicando i criteri scientifici generali e quegli specifici dell'area e del periodo storico di produzione della documentazione.

Le caratteristiche di questa figura variano soprattutto in relazione al tipo di archivio su cui è chiamato ad operare (archivio corrente, di deposito, storico). Come ad altri operatori dell'area, all'archivista spettano compiti di tutela, conservazione, valorizzazione.

Le attività di conservazione vengono realizzate in relazione alla consultabilità del materiale di archivio. In esse rientrano infatti le attività di ordinamento, schedatura (informatizzata, nella maggior parte dei casi), creazione degli archivi di sicurezza (ad esempio costituiti da microfilm). Le attività di ordinamento e schedatura devono essere accompagnate, oltre che dall'analisi del documento in sé, anche dalla sua contestualizzazione. In molti casi questo richiede un esame storico-giuridico dell'organizzazione che ha prodotto il documento, e questo rende necessarie competenze molteplici e, spesso, multidisciplinari. Le attività di schedatura sono nella maggior parte dei casi esternalizzate, soprattutto quando comportano competenze di carattere informatico. La creazione degli archivi di sicurezza, infine, si pone, da un lato, in relazione alla consultabilità (si rendono infatti necessarie copie per i documenti più richiesti dall'utenza e/o più delicati) e, dall'altra, pone non pochi problemi tecnici, soprattutto in relazione alla scelta del supporto su cui realizzare le riproduzioni (magnetici, a lettura ottica, ecc.). Oltre a queste attività, l'archivista si occupa di realizzare direttamente trascrizioni (anche paleografiche), controlli circa lo stato di conservazione delle serie archivistiche e dei fondi di pergamene, disponendo la loro eventuale esclusione in attesa della restauro dalla consultazione diretta e la sostituzione con microfilm. Inoltre, seleziona le opere archivistiche più pregiate e ne richiede la fotoreproduzione di sicurezza, individua le serie archivistiche minacciate da distruzione per cause fisico-chimiche o biologiche e ne dispone il restauro e le altre operazioni di salvaguardia. Provvede al controllo dello stato dei depositi, dal punto di vista delle condizioni termico-igrometriche, della sicurezza, della conservazione, dell'igiene.

Le attività di ricerca, assistenza scientifica e di valorizzazione comportano la

redazione di pubblicazioni, la conduzione di visite guidate, l'assistenza al pubblico e soprattutto agli studiosi in merito alla decifrazione di scritture, di simboli, alla sfragistica (studio di sigilli a gemme lavorate), oppure riguardo alla morfologia dei documenti, alla evoluzione e alle vicende subite dalle serie archivistiche. Tra i compiti relativi alla valorizzazione rientra, inoltre, l'allestimento di mostre e, ovviamente, la cura dei rapporti con i fruitori degli archivi, il pubblico di esperti e non. La gestione della sala di consultazione costituisce un importante banco di prova circa la funzionalità dell'intera struttura archivistica. Fa rilevare, infatti, l'efficacia dei sistemi di inventariazione e indicizzazione, impone la verifica dei sistemi di conservazione e di sicurezza e orienta il lavoro anche nei confronti della domanda corrente.

Nello svolgimento delle loro attività gli/le archivisti/e, inoltre, intrattengono rapporti funzionali con le figure tecniche (restauratori, fotografi, informatici), amministrative (gestione finanziaria, del personale, ecc.) e di supporto (sorveglianza, custodi di sala, ecc.) degli istituti di appartenenza.

REQUISITI

Oltre alle conoscenze relative alle discipline afferenti a questa professione (archivistica, paleografia, diplomatica) e a quelle riferite alla tipologia del documento affidato alla cura degli archivisti per la sua interpretazione e corretta contestualizzazione, sono ritenute necessarie competenze riguardanti l'organizzazione e la conservazione del patrimonio documentario secondo le diverse tecniche archivistiche, l'amministrazione tecnico-gestionale dell'archivio e l'assistenza per l'utenza finalizzata all'uso ottimale delle risorse e delle strutture dell'archivio. Sono, inoltre, essenziali competenze di natura informatica. L'archivista deve inoltre essere in grado di dialogare con i tecnici di riproduzione e restauro e dunque conoscere, sia pure in linea teorica, problematiche tecnologiche connesse.

FORMAZIONE

Riguardo al percorso formativo, esistono numerose opportunità di specializzazione per chi intenda intraprendere questa attività.

Le Scuole di archivistica, paleografia e diplomatica sono istituite presso 17 Archivi di Stato, prevedono corsi biennali che possono essere frequentati da tutti coloro che abbiano compiuto gli studi liceali. I corsi vertono sulle tre discipline fondamentali (archivistica, paleografia e diplomatica) e forniscono nozioni di discipline ausiliarie (metrologia, numismatica, araldica).

Esiste, infine, una Scuola di specializzazione in Diplomatica e archivistica (di

durata biennale), riservata a laureati (in qualunque indirizzo) in possesso di un'ottima conoscenza del latino.

Anche per chi già opera nel settore esistono occasioni di perfezionamento e approfondimento come quelli offerti dall'Associazione professionale di categoria (ANAI Associazione Nazionale Archivistici Italiani) che organizza convegni e seminari di formazione per queste figure professionali.

SBocchi PROFESSIONALI

Si tratta di lavoro svolto prevalentemente alle dipendenze di archivi storici pubblici, privati o di natura ecclesiastica.

Nei limiti delle proprie competenze, il grado di autonomia dell'archivista è abbastanza ampio, soprattutto in relazione agli ambiti di attività che non possono essere normati, né standardizzati completamente come, ad esempio, quelli riguardanti l'identificazione e la scelta dei documenti di valore storico, l'interpretazione e la contestualizzazione del documento, ecc.

LA DIDATTICA

Nel settore dei beni culturali le risorse a disposizione talvolta non vengono utilizzate nel modo adeguato quindi, nonostante vi sia una forte domanda il più delle volte sono scarse le attività didattiche che mirano a valorizzare la presenza di ciò che il territorio può offrire.

Una figura chiave in quest'ottica è l'esperto di didattica culturale che dovrà essere in grado di stimolare la curiosità dell'utente attraverso adeguate metodologie.

ESPERTO/A DI DIDATTICA CULTURALE

PROFILO

I responsabili pedagogici hanno il compito di organizzare iniziative in grado di trasformare le visite nei luoghi di cultura, da passive, in nuove conoscenze che arricchiscano attivamente l'utente.

Per far questo, l'esperto/a di didattica punta soprattutto sulla capacità di stimolare la curiosità e di facilitare l'apprendimento dell'utente direttamente coinvolto, anche attraverso attività ricreative alla scoperta di nuovi mondi storici e culturali. Questa figura deve essere in grado di veicolare i contenuti culturali attraverso adeguate metodologie didattiche, combinando le proprie competenze pedagogiche con quelle relative alle tematiche affrontate nella specifica istituzione culturale. L'esperto/a di didattica culturale deve essere in grado di predisporre iniziative diverse per le diverse tipologie di utenti: giovani, giovanissimi, adulti, portatori di handicap e così via. Opera generalmente con l'ausilio di una equipe di animatori, spesso studenti o volontari, con i quali gestisce i laboratori o le attività all'interno della struttura in cui opera.

REQUISITI

Questo/a esperto/a deve possedere competenze di carattere organizzativo e relazionale, per essere in grado sia di coordinare il gruppo di lavoro, sia di gestire i rapporti con gli altri soggetti interni all'istituto culturale e con organizzazioni diverse come le scuole, le associazioni di volontariato, spesso anche la stampa e i media, al fine di garantire una rete di supporto e di comunicazione efficace.

Deve analizzare i bisogni della formazione, per elaborare efficaci progetti formativi. Deve conoscere una o più lingue straniere, e saper utilizzare attrezzature informatiche, adattarsi al continuo cambiamento di pubblico appropriandosi di nuovi contenuti o tecniche.

FORMAZIONE

Di solito questi esperti, non esistendo un profilo professionale che li definisca, sono laureati in discipline umanistiche come gli storici dell'arte o gli archeologi, benché queste sole competenze, in mancanza di specifici percorsi formativi, non consentono di svolgere adeguatamente questo ruolo. Sarebbe auspicabile in tal senso una maggiore iniziativa degli istituti culturali italiani nel campo della didattica.

Questo impiego è accessibile a partire dal possesso del diploma di laurea o titolo equivalente, completato da una esperienza nell'orientamento e nel settore della formazione.

SBOCCHI PROFESSIONALI

A questa professione si può accedere attraverso l'assunzione come dipendente all'interno di una istituzione pubblica o privata, oppure collaborando esternamente e gestendo laboratori o attività didattiche.

Area Formazione.

All'interno del progetto di recupero e ristrutturazione della Reggia di Venaria avrà luogo una valorizzazione del polo culturale che ha come scopo quello di arricchire le conoscenze delle persone che avranno accesso ai servizi formativi di vario livello in progetto, che interverranno sui beni culturali (quali il restauratore) nel rispetto dei principi della conservazione, ma anche tutta quell'area che comprenderà l'insediamento di strutture universitarie e centri di ricerca pubblici e privati.

AREA FORMAZIONE

All'interno del progetto di recupero e ristrutturazione della Reggia di Venaria avrà luogo una valorizzazione del polo culturale che ha come scopo quello di arricchire le conoscenze delle persone che avranno accesso ai servizi formativi di vario livello in progetto, che interverranno sui beni culturali (quali il restauratore) nel rispetto dei principi della conservazione, ma anche tutta quell'area che comprenderà l'insediamento di strutture universitarie e centri di ricerca pubblici e privati.

RESTAURATORE/TRICE

PROFILO

Il/la restauratore/trice è un/una esperto/a che compie interventi finalizzati alla reintegrazione e conservazione di un'opera d'arte nel rispetto della sua collocazione storico-temporale e dei contenuti tecnici, emotivi e creativi espressi dall'artista.

I compiti di base del/della restauratore/trice consistono nel realizzare interventi diretti.

Una parte significativa dei compiti è rappresentata dalla gestione degli aspetti economici e organizzativi del lavoro.

Esistono diversi tipi di restauratore/trice: del legno, della ceramica, dei beni librari, dei dipinti.

Il lavoro del/della restauratore/trice del legno e dei mobili antichi consiste in una prima fase progettuale ed in una seconda fase d'intervento. Nell'attività di progettazione, studia accuratamente lo stile dell'oggetto da restaurare e il tipo di legno con cui è costruito; individua le ragioni della sua degradazione; sceglie gli strumenti, i prodotti e le procedure in grado di ripristinare l'oggetto. Infine, inizia l'intervento diretto sull'opera d'arte per ricondurla all'originario splendore.

Anche il lavoro del/della restauratore/trice di ceramica consiste in una prima fase progettuale ed in una seconda fase d'intervento. Nell'attività di progettazione, studia accuratamente l'opera per collocarla in un determinato ambito storico ed artistico; rileva la composizione chimico-fisica dei materiali ed individua le ragioni della sua degradazione e gli strumenti in grado di ripristinare l'aspetto originario. Infine, inizia il restauro vero e proprio, ossia l'intervento diretto sull'opera d'arte per ricondurla all'antico splendore: assembla i frammenti di ceramica, forgia l'argilla, integra eventuali parti mancanti, decora i manufatti con vernici e colori prodotti dal restauratore nel rispetto delle tonalità originarie.

Il/la restauratore/trice di beni librari è lo/la specialista che si occupa della reintegrazione e della conservazione di libri antichi, nel rispetto dell'epoca storica di riferimento.

Le attività che svolge sono molteplici e diverse perché diversi sono i beni librari su cui interviene (materiale cartaceo, membranaceo, ecc.). Si possono però individuare tre fasi essenziali: una prima fase prevede l'analisi dello stato dell'opera libraria attraverso fotografie, utilizzando sofisticate tecniche che permettono altresì di osservare gli strati interni non visibili; una seconda fase consiste nell'analisi dei materiali da ripristinare e della causa del loro deperimento che si conclude con la scelta dei materiali più idonei per recuperare parti danneggiate o per proteggere dalla degradazione quelle a rischio; la terza fase consiste nell'intervento di restauro.

Il/la restauratore/trice di dipinti, infine, compie interventi tesi alla reintegrazione e alla conservazione di un'opera d'arte nel rispetto della sua collocazione storico-temporale e dei contenuti tecnici, emotivi e creativi espressi dall'artista.

In concreto, le sue mansioni possono prevedere attività che costituiscono il processo di diagnosi (inquadramento del contesto sociale ed artistico in cui l'opera si colloca, individuazione ed analisi delle componenti materiche e delle tecniche di esecuzione dell'opera d'arte, accertamento dello stato di degradazione dell'opera, accertamento di eventuali restauri precedentemente eseguiti sull'opera), attività che costituiscono il restauro conservativo (scelta dei materiali per il restauro, interventi di conservazione), ed infine, attività che costituiscono il restauro estetico: pulitura della superficie pittorica ed eventuale rimozione di precedenti restauri; ritocco e integrazione della superficie pittorica.

REQUISITI

Il/la restauratore/trice deve possedere una grande responsabilità, in quanto opera su originali insostituibili che sono spesso unici e di immenso valore artistico culturale; per questo oltre alle conoscenze tecniche deve possedere capacità artistiche e manuali, creatività e gusto estetico.

Oltre alle capacità manuali deve possedere competenze nei settori: storia dell'arte e delle civiltà; metodi di ricerca e di documentazione; conoscenza della tecnologia dei materiali; teoria della conservazione; storia e tecnologia della conservazione-restauro; chimica, biologia e fisica dei processi di deterioramento e dei metodi di conservazione.

Molto è affidato all'esperienza pratica che, assieme alle conoscenze teoriche, consentono a questa figura di analizzare lo stato di conservazione dell'opera e di connettere tale stato con le condizioni ambientali, materiali e tecniche del manufatto. Il/la restauratore/trice deve inoltre possedere la capacità di progettare interventi adeguati all'eliminazione dei danni rilevati.

È essenziale una notevole abilità manuale, tale da consentire la traduzione delle conoscenze generali in azioni specifiche basate su interventi diretti o effettuati a mezzo di strumenti appropriati.

Viene, infine, evidenziata la necessità di forti specializzazioni relative alla tipologia di manufatti su cui intervenire.

La discrezionalità nello svolgimento di un restauro è ampia, soprattutto dal punto di vista operativo. È responsabile della qualità dell'intervento, mentre il controllo sul processo di lavoro può richiedere il supporto di altre professionalità (ad esempio: l'architetto, lo storico dell'arte, l'archeologo).

FORMAZIONE

La formazione è stata - ed è ancora in parte - affidata ad una trasmissione del sapere di carattere artigianale, fortemente legata alle modalità tradizionali dell'apprendistato, della permanenza prolungata presso la bottega di un maestro oppure si caratterizzava come un mestiere tramandato da padre in figlio. Una parte significativa della formazione è, ancora oggi, garantita dall'esperienza sul campo. Questo lavoro genera, infatti, continuamente modifiche cognitive in quanto non esiste quasi mai un restauro uguale all'altro, pertanto ogni opera può porre specifici problemi che vanno conosciuti e risolti di volta in volta e che arricchiscono progressivamente il bagaglio di conoscenze della figura professionale. Tuttavia, se in passato era privo di uno specifico bagaglio culturale, oggi questa figura deve essere dotata di un'adeguata preparazione, di una profonda conoscenza delle tecniche di intervento e conservazione e di una particolare sensibilità artistica e critica.

A riguardo, si stanno moltiplicando le iniziative di formazione svolte da numero se istituzioni anche di tipo accademico.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il/la restauratore/trice può trovare lavoro presso i laboratori di restauro delle Sovrintendenze per i beni artistici e storici, per i beni librari e archivistici, per i beni archeologici.

Sono inoltre possibili impieghi anche all'interno dei musei civici e nelle gallerie d'arte. Un'altra opportunità di lavoro è offerta dalle botteghe artigiane di restauro, cui la Pubblica Amministrazione affida in appalto interventi di recupero.

Può svolgere anche la propria attività come libero professionista. Si osserva, inoltre, una forte diffusione di subappalti, soprattutto nel campo del restauro architettonico dove spesso è necessario l'intervento di imprese che non sempre dispongono, nel loro organico, di tutte le professionalità necessarie.

Nel caso del libero professionista l'attività può essere svolta individualmente in uno studio professionale, oppure in una bottega e può prevedere l'aiuto di praticanti o di lavoratori subordinati. Una terza forma è rappresentata dalle imprese vere e proprie, come ad esempio le cooperative e le società per azioni.

In realtà è più facile che l'attività venga svolta individualmente se ci si occupa di oggetti, come ad esempio dipinti, scultura, ceramiche, ecc., mentre le imprese di ampie dimensioni sono più adeguate agli interventi nel restauro archeologico e architettonico che, data la complessità dei lavori, solitamente comportano un'organizzazione più articolata.

FORMATORE/TRICE

PROFILO

Trasmette conoscenze o saper fare ad un pubblico adulto. Valuta i risultati per adattare i contenuti e seguire lo svolgimento delle operazioni. In alcuni casi, partecipa alla concezione di strumenti pedagogici, adatta i metodi necessari o li sperimenta. Mette in opera, il piano di coordinamento e regolazione delle attività, delle azioni e delle dinamiche. Può assicurare, in funzione di una richiesta e dei bisogni delle imprese, un intervento relativo all'ambito della sua specialità.

A seconda del suo livello di responsabilità può animare una squadra di lavoro e partecipare al reclutamento dei collaboratori e alla scelta dei partecipanti.

Le ore lavorative possono essere modificate in base alle condizioni dettate dall'istituto per il quale opera.

REQUISITI

Per essere un/una formatore/trice bisogna essere in grado di definire un contenuto didattico, garantire la metodologia, la continuità didattica, il coordinamento organizzativo e gestionale del lavoro; partecipare alla elaborazione di programmi di formazione e agli orientamenti nell'ambito della politica di azione definita dall'istituzione. Inoltre deve essere in grado di parlare una o più lingue straniere, e utilizzare attrezzature informatiche.

FORMAZIONE

Questo impiego richiede un diploma di laurea congrua con la disciplina di insegnamento o titolo equipollente. Vi si può anche accedere con un diploma congruo di scuola secondaria superiore, integrato da una formazione specifica in servizio.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il/la formatore/trice trova collocazione lavorativa all'interno di un organismo di formazione o un'impresa, di qualsiasi settore, come interno o esterno.

L'attività esige una grande disponibilità a spostamenti talvolta frequenti, ma quanto più sovente nell'ambito di orari regolari.

RICERCATORE/TRICE

PROFILO

Assicura nella sua disciplina un servizio di insegnamento e di ricerca in un istituto di insegnamento universitario o post universitario.

Trasmette le conoscenze nell'ambito di un programma di insegnamento del quale assicura la preparazione.

Orienta gli studenti, li consiglia e li inquadra nel lavoro.

Una parte importante della sua attività è destinata ai lavori di ricerca e pubblicazione, così come allo sviluppo della ricerca fondamentale e applicata.

Partecipa alla creazione ed alla diffusione del sapere e interviene frequentemente a commissioni di esami e concorsi.

Può assicurare la direzione di un dipartimento di ricerca.

REQUISITI

Al/alla ricercatore/trice universitario/a vengono richieste le seguenti competenze: assicurare un insegnamento teorico/pratico agli studenti, seguire e pubblicare lavori di ricerca fondamentale e applicata, diffondere metodi di lavoro agli studenti, partecipare all'elaborazione dei programmi di ricerca, deve conoscere una lingua straniera, deve saper adattare l'insegnamento ad un pubblico vario.

FORMAZIONE

Per questo impiego occorre essere in possesso del diploma di laurea nella materia specifica. Ai fini delle selezioni sono importanti le esperienze accumulate durante la carriera (dottorati di ricerca, partecipazione a ricerche, pubblicazioni..).

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'impiego si svolge in istituti di insegnamento superiore (università, scuole post-laurea). Le condizioni di esercizio variano a seconda dell'attività di insegnamento o di ricerca. L'attività di insegnamento, stabilita di anno in anno, è assicurata in presenza di studenti e sotto forma di corsi monografici che si tengono in aula, di lavori guidati o di lavori pratici in laboratorio.

AREA TURISTICA

l'accoglienza

la divulgazione

servizi di ricevimento

servizi di ristorazione

accesso

Il settore turistico presenta al proprio interno molte diramazioni che comprendono, ad esempio, la ristorazione, la gestione del tempo libero, l'ospitalità.

Si possono evidenziare quattro principali funzioni:

- l'accoglienza che agisce nell'ambito del primo approccio con la clientela;*
- la funzione informativo divulgativa, il cui scopo principale è promuovere le attività turistiche presenti in un determinato periodo progettandone la realizzazione grafica;*
- la funzione ricettiva svolta da quelle imprese che accolgono le persone fornendo loro servizi di base, come il cibo e l'alloggio (alberghi, ristoranti, bar, locali agrituristici, residence, ecc.);*
- la funzione di accesso che si occupa di organizzare e favorire una miglior circolazione del pubblico presso le varie strutture.*

L'ACCOGLIENZA

L'odierna dimensione dell'accoglienza turistica contempla un peculiare approccio che tende alla soddisfazione del cliente e mira a fargli percepire la fruizione di un servizio di qualità. In tal senso l'accoglienza non può essere affidata ad una parte delle funzioni di offerta del sistema turistico ma deve essere caratteristica trasversale ad esso. Esistono, tuttavia, particolari funzioni di servizio (per es. l'ufficio informazioni) legate a precise aspettative della clientela e capaci di sorprenderla positivamente.

ADDETTO/A ALL'INFORMAZIONE TURISTICA

PROFILO

L'addetto/a all'informazione turistica fornisce informazioni ai turisti all'interno di un ufficio di informazione, assistenza e accoglienza turistica locale. Come dipendente temporaneo o stabile può trovare impiego presso: un Ente locale, un ufficio di informazione turistica regionale o comunale, una pro-loco, un'azienda di soggiorno, un consorzio o associazione privata.

Il compito principale dell'informatore/trice turistico/a consiste nel fornire ai turisti le informazioni e tutti gli strumenti disponibili per la completa fruizione ambientale e turistica della zona in cui lavora.

REQUISITI

Condizione fondamentale per svolgere la professione è la conoscenza dettagliata ed in prima persona di tutte le risorse, artistico, culturali e ambientali, che la zona può offrire al turista. A ciò si deve unire inoltre una conoscenza generale della storia, della geografia, dell'arte e dell'etnologia. Deve essere inoltre in grado di consultare guide, orari, opuscoli e programmi, per fornire informazioni sempre aggiornate sugli intrattenimenti disponibili, sulle possibilità di visita e di trasporto. Si rivela sempre più importante la capacità di utilizzare programmi informatici per la consultazione di banche dati, orari, e altro materiale informativo utile al turista. Il contatto con il pubblico richiede qualità personali, quali cortesia, disponibilità e pazienza, comprensione delle esigenze altrui quando non serva addirittura anticiparle, per offrire a ciascuno le soluzioni migliori, capacità di soddisfare le esigenze del turista, anche quando questi non sono del tutto in grado di formularle esplicitamente.

FORMAZIONE

Il livello scolastico necessario per svolgere la professione di addetto/a all'informazione turistica deve essere medio-alto. Utili sono i diplomi universitari e le lauree in materie umanistiche (Storia, Lettere, Lettere indirizzo artistico) uniti alla conoscenza di una, o meglio due lingue straniere.

SBOCCHI PROFESSIONALI

La carriera per può iniziare come addetto/a al banco ma prevedere responsabilità e competenze sempre maggiori, fino a diventare coordinatori dell'ufficio informazioni o agenti dello sviluppo turistico locale. Per essere assunti in forma stabile come dipendenti in un Ente pubblico è naturalmente necessario vincere un apposito concorso.

ADDETTO/A AL BABY PARKING

PROFILO

L'addetto/a al baby parking svolge la sua attività professionale, individualmente o all'interno di équipe in strutture pubbliche o private, come dipendente o come libero professionista.

È una persona per lo più giovane che si occupa dei bambini in assenza dei genitori, spesso gioca con loro, li fa divertire, racconta loro delle favole.

REQUISITI

Benché questo lavoro sia spesso considerato un “non lavoro” e quindi svolto senza una formazione adeguata, sono auspicabili conoscenze pedagogiche e psicologiche sullo sviluppo della prima infanzia; all'addetto/a al baby parking è richiesta una notevole maturità, pazienza e capacità organizzative, senso pratico e una buona energia mentale e fisica. La discrezione e il senso del dovere sono assolutamente necessari.

Possono aiutare particolari doti personali come saper suonare uno strumento o saper cantare, ma anche conoscere giochi, saper raccontare favole e trovare divertente giocare con i bambini.

FORMAZIONE

Esistono corsi di formazione regionale. Le occasionali esperienze di lavoro con i bambini possono tramutarsi in un possibile impegno lavorativo solo a patto di creare in proprio una attività e/o investire sulla formazione specifica: un diploma universitario di educatore nelle comunità infantili.

In Italia, non esiste un percorso formativo preciso. Alcune agenzie, oltre a fare da tramite fra la domanda e l'offerta, organizzano corsi di formazione per garantire l'affidabilità e la professionalità del proprio personale.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'impiego si esercita nei luoghi di accoglienza. Questa attività può venire svolta sia nel pubblico che nel privato, principalmente presso strutture per l'accoglienza, lo svago e la vacanza.

LA DIVULGAZIONE

Per la sponsorizzazione e perché siano resi noti ai potenziali visitatori gli eventi culturali sul territorio si ritiene utile inserire tra le professioni quelle che possono essere impegnate nella creazione e nell'elaborazione dei supporti cartacei e multimediali.

RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE

PROFILO

Sviluppa la creazione, la qualità e la coerenza delle forme e dei contenuti di comunicazione esterna o interna, al servizio della strategia stabilita dall'Ente per cui opera.

Crea o applica ogni mezzo, azione, rete di comunicazione per facilitare le relazioni dell'Ente con ciò che lo circonda.

Può realizzare l'insieme o una parte delle attività tecniche di comunicazione. Può partecipare ad altri aspetti della comunicazione nel campo commerciale, tecnico, sociale.

REQUISITI

Il/la responsabile della comunicazione deve essere in grado di proporre i mezzi e scegliere i supporti di comunicazione, adottare le azioni di comunicazione più efficaci, negoziare con i beneficiari ed i fornitori e seguire le produzioni dei documenti. Inoltre deve possedere le seguenti competenze associate: avere padronanza delle tecnologie di comunicazione multimediale, avere padronanza dell'informatica legata alla pubblicazione, possedere nozioni di grafica e di pittura, avere padronanza di una o più lingue straniere.

Questo mestiere richiede inoltre di essere in grado di prestare attenzione agli uomini e agli avvenimenti in continua evoluzione, argomentare, sostenere e convincere il cliente, valutare le ripercussioni delle azioni di comunicazione.

FORMAZIONE

La professione è accessibile a partire da formazioni specializzate in comunicazione (giornalismo, relazioni pubbliche, informazione e comunicazione) ma anche più generali, come lettere, economia e commercio, diritto, arte e cultura.

L'accesso è aperto tramite promozione interna ad autodidatti o a tecnici che possiedono una vasta cultura generale, associata ad una cultura dell'impresa, e completata da una formazione continua.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Questo impiego si esercita con autonomia variabile in base alla natura dell'impresa, al bilancio e alla dimensione del servizio dedicato alla comunicazione.

Le attività logistiche (trasporto, manutenzione, installazione) e del campo, esercitate soli o in gruppo possono rappresentare una parte importante del tempo di lavoro, con frequenti spostamenti e slittamenti d'orario.

Questa figura professionale può trovare impiego principalmente nelle agenzie di comunicazione.

ADDETTO/A ALL'ILLUSTRAZIONE GRAFICA

PROFILO

Realizza graficamente i soggetti richiesti dall'art director sulla scorta delle indicazioni e delle specifiche che questo gli fornisce.

Gli ambiti settoriali e contrattuali di impiego sono molto diversificati e comprendono redazioni di periodici, le agenzie pubblicitarie, le case editrici multimediali, gli amministratori di siti web, i servizi di standistica, la libera professione.

I compiti sono la creazione e l'elaborazione di immagini su supporto informatico e/o cartaceo, eventualmente predisponendone un'ideale presentazione.

Per l'elaborazione e la creazione di immagini si utilizzano ormai senza eccezioni appositi software di elaborazione delle immagini, che intervengono dalla fase di eventuale acquisizione esterna di immagini sino alla stampa su carta.

La destinazione delle immagini così realizzate è quella individuata dai diversi e molto ampi settori di impiego: può trattarsi di una rivista, di manifesti o di volantini pubblicitari, di pieghevoli, cataloghi o altro materiale di presentazione, di carte intestate, di biglietti da visita, o addirittura di stand fieristici.

Il grado di autonomia nell'esecuzione del lavoro è solitamente piuttosto limitato poiché spesso è richiesto di esercitare la sua creatività nello svolgimento di un soggetto dato, con precisi vincoli su forma e dimensioni.

Nei casi di lavori (es. carte intestate, biglietti da visita, ecc.), direttamente commissionati da privati, è il committente stesso che definisce in maniera più o meno rigida i contenuti dell'incarico. Nella maggior parte dei casi è comunque richiesto di realizzare alcuni bozzetti alternativi su uno stesso soggetto, che saranno poi selezionati dallo stesso art director oppure dal committente.

REQUISITI

La capacità di comprendere le aspettative dell'art director o del committente, assecondandole e, all'occorrenza, incanalandole opportunamente contribuisce in buona misura alle possibilità di successo di questa figura professionale.

L'obiettivo primario, infatti, specialmente se nella veste di lavoratore autonomo, è quello di soddisfare pienamente le attese della controparte, siano esse chiaramente espresse o meno.

Non meno importanti sono naturalmente i requisiti che consentono di realizzare un prodotto valido quindi, la creatività e la profonda conoscenza del sistema tecnico utilizzato e delle possibilità che offre.

Un valido professionista deve continuare per tutta la sua carriera ad affinare la sua conoscenza teorica e pratica degli strumenti che usa, a documentarsi e ad aggiornarsi su quanto si realizza in materia di grafica nel mondo.

FORMAZIONE

Benché significativamente trasformata dalle tecnologie informatiche, questa è una professione ormai largamente consolidata nei settori dell'editoria, della stampa e della pubblicità. Esistono perciò numerosi istituti specializzati in Italia e nel mondo, generalmente di livello para-universitario, nei quali è possibile ricevere la formazione di base necessaria, meglio se preceduta da un diploma di liceo artistico.

SBocchi PROFESSIONALI

Una modalità frequente di approccio al mondo del lavoro è quella, tradizionale, dell'invio del curriculum alle aziende potenzialmente interessate, anche allo scopo, in mancanza di specifica esperienza lavorativa, di svolgere un tirocinio professionale che consenta di acquisire la necessaria esperienza e la capacità di lavorare in tempi reali e con l'ausilio delle tecnologie più avanzate.

Potrà attraversare, durante la sua carriera, numerose esperienze di lavoro subordinato o autonomo in comparti differenti prima di arrivare ad un approdo più stabile. Questo può essere rappresentato dal contratto a tempo determinato in una redazione o in un'agenzia pubblicitaria piuttosto che la libera professione con un proprio portafoglio clienti o la collaborazione con uno studio professionale. L'evoluzione tecnologica minaccia le prospettive occupazionali della figura professionale, erodendo significativamente la domanda di grafica "di consumo" (biglietti da visita, carte intestate, piccola pubblicità, marchi, logo, piccola pubblicitaria). Infatti, il livello di sofisticazione e, al tempo stesso, di semplicità d'uso raggiunto dai software di elaborazione di immagini tende a oscurare le competenze professionali del grafico rendendone almeno apparentemente banali i compiti. In questo contesto il ruolo del grafico è pienamente apprezzato soltanto da un'utenza specializzata (agenzie pubblicitarie, redazioni), e comunque per incarichi complessi.

Di contro, permane sostenuta la domanda di grafica "industriale" che si rivolge tuttavia a figure professionali di più elevato livello.

SERVIZI DI RICEVIMENTO

La funzione ricevimento, rappresenta il servizio centrale dell'attività turistica ed è del resto naturale che sia così, se si pensa che l'esercizio ricettivo deve, come può, sostituire l'abitazione e le sue funzioni finché il turista ne è lontano.

Le funzioni minime essenziali che si chiedono alla ricettività sono quella di fornire riparo notturno e dalle intemperie, e quella di consentire l'utilizzo dei servizi igienici. Gran parte della ricettività a basso costo - campeggi, ostelli, rifugi - non offre molto più di questo.

A queste funzioni elementari se ne aggiungono altre che accrescono la vivibilità, il comfort e gli elementi di attrazione, sino a fare dell'esercizio ricettivo un posto in cui si può trascorrere anche gran parte della vacanza (si pensi, ad esempio, agli alberghi termali o alle beauty farms). Il tipo e la quantità di servizi dipendono dal livello e dalle caratteristiche dell'esercizio, ma non necessariamente sono in proporzione al suo costo: il servizio ristorante può essere presente in un campeggio e può mancare in un hotel. Di certo, però, i servizi di ricezione di categoria elevata non possono non avere servizi che per esercizi di più modeste pretese sono opzionali.

DIRETTORE/TRICE D'ALBERGO

PROFILO

Il/la direttore/trice d'albergo è la figura di vertice dell'impresa alberghiera e, in quanto tale, è il/la responsabile dell'organizzazione, della gestione e del coordinamento di tutta la struttura per quanto riguarda le risorse economiche, i servizi ed il personale.

Nella tradizione italiana gli alberghi sono ancora spesso gestiti a conduzione familiare: in questo caso generalmente pochi addetti ricoprono contemporaneamente più ruoli ed è normalmente il titolare la figura che si occupa di tutte le esigenze di coordinamento proprie di una struttura ricettiva. Quando si tratta invece di realtà di medie e grandi dimensioni, di catene alberghiere o di alta categoria, il/la direttore/trice d'albergo assume competenze di taglio più imprenditoriale (general manager) e, all'interno dell'impresa, le funzioni e le responsabilità sono maggiormente suddivise.

Il/la direttore/trice d'albergo, nel suo ruolo più specifico di general manager, sovrintende a tutta l'attività dell'impresa alberghiera, occupandosi in primo luogo dell'elaborazione delle strategie aziendali e delle politiche finanziarie, di gestione, di marketing e dei piani di sviluppo dell'impresa, tenendo conto delle risorse a disposizione o seguendo le politiche del gruppo, nel caso di grandi catene alberghiere.

Si occupa di tutti gli adempimenti burocratici ed amministrativi che la struttura impone, verificando costantemente il budget, la contabilità ed i risultati economici raggiunti. In accordo con il titolare definisce le politiche dei prezzi, ed il conseguente livello qualitativo dei servizi, e cura l'immagine e la promozione dell'azienda.

È inoltre il responsabile della gestione delle risorse umane e punto di riferimento per tutto il personale. Dovrà definire l'organigramma e selezionare il personale, compito quanto mai delicato, ma determinante, in quanto si tratta delle persone con cui il/la direttore/trice si troverà costantemente ad interagire e che dovrà quotidianamente coordinare per garantire quella necessaria qualità nell'erogazione dei servizi e nel funzionamento della struttura. Con i responsabili dei reparti (ricevimento, alloggio, ristorazione, servizio bar, ecc.) stabilisce gli obiettivi da perseguire, pianifica il lavoro e sovrintende alle ordinazioni degli approvvigionamenti. Suo compito, con l'aiuto dei suoi più stretti collaboratori (assistente alla direzione e vicedirettore), è coordinare i diversi reparti, verificando l'efficienza dei singoli settori e la qualità dei servizi offerti.

Negli alberghi di dimensioni minori i suoi compiti sono generalmente di taglio più operativo: spesso si occupa dell'attività di ricevimento clienti e del coordinamento del personale che vi lavora.

REQUISITI

Chi vuole intraprendere questa professione deve sicuramente possedere ottime capacità organizzative e manageriali, indispensabili per la gestione di tutta l'attività dell'azienda, uno spiccato spirito d'iniziativa e un carattere dinamico ed intraprendente. È anche indispensabile la conoscenza approfondita, scritta e parlata, di almeno due lingue straniere e la capacità di utilizzo dei più aggiornati sistemi e programmi informatici per le imprese alberghiere.

Dovrà conoscere bene, da un punto di vista economico e legislativo, il settore turistico-alberghiero e le tecniche di gestione e organizzazione dei diversi settori (tecnica del budgeting, il food and beverage management, la gestione del front office/back office, le tecniche di pricing e restaurant marketing, ecc.). Deve possedere specifiche conoscenze di economia, di bilancio, di contabilità e di marketing alberghiero ed essere in grado di analizzare il mercato e la concorrenza per stabilire un'adeguata politica dei prezzi. Deve saper valutare l'utilizzo delle risorse in relazione ai risultati quantitativi e qualitativi raggiunti ed eventualmente saper apportare i necessari correttivi.

Per quanto riguarda la gestione dell'attività, dato che ogni servizio alberghiero si esplica attraverso il personale, è fondamentale ottenere una situazione di lavoro ed un clima professionale sereni e collaborativi. È quindi necessario avere buone competenze nella gestione del personale, motivando i propri collaboratori e risolvendo eventuali conflitti, saper impostare un lavoro di squadra e riuscire a conquistare un ruolo di leadership. Saranno inoltre richieste buone doti comunicative e relazionali non solo per le interazioni con il personale, ma anche per trattare con i fornitori, con la proprietà e soprattutto con i clienti, essendo il direttore d'albergo il responsabile ultimo dei rapporti con la clientela. Dovrà avere la capacità di gestire, con gentilezza e cortesia, reclami o esigenze particolari della clientela e di affrontare e risolvere, con sicurezza e tempestività, situazioni improvvise o eccezionali. Infine, date le notevoli responsabilità che ricadono su questa figura e la frequente necessità di garantire un orario prolungato con intensi ritmi di lavoro, sarà necessario possedere buone doti di resistenza allo stress.

FORMAZIONE

Per accedere a questa professione, data la necessità di possedere conoscenze sia di tipo specialistico sia di tipo manageriale, sarà indispensabile una formazione medio-alta, costituita almeno da un diploma di scuola media superiore di ambito turistico (se non da un diploma universitario o da una laurea), integrata dalla frequenza di corsi di formazione specifici.

Per quanto riguarda la scuola superiore, gli Istituti professionali di Stato per i servizi alberghieri e della ristorazione offrono un diploma di maturità come tecnico dei servizi turistici. Al termine della scuola, di durata quinquennale, il tecnico dei

servizi turistici è preparato ad assolvere specifiche funzioni di dirigenza nell'ambito delle imprese turistiche o ad assumere in proprio l'esercizio. Il percorso scolastico offre una conoscenza approfondita dei prodotti turistici e della struttura organizzativa delle varie aziende ricettive. Il tecnico dei servizi turistici ha buone capacità espressive, padronanza dei mezzi di comunicazione e conoscenza di due lingue straniere. È in grado di utilizzare le tecnologie telematiche e di applicare le tecniche di gestione economica e finanziaria, di programmazione e di controllo del budget, di marketing e di comunicazione nelle imprese turistiche alberghiere.

Per acquisire maggiori competenze e divenire propriamente hotel manager, in alberghi di alta categoria, può essere un ottimo lasciapassare conseguire il diploma universitario in economia e gestione dei servizi turistici oppure la laurea in economia e tecnica del turismo.

La laurea breve in economia e gestione dei servizi turistici forma gli studenti sulle esigenze di carattere organizzativo ed amministrativo di aziende, società o enti che operano nel settore. Il programma di studio prevede materie economiche, aziendali e giuridiche.

Il corso di laurea in economia e tecnica del turismo è di durata quadriennale ed ha l'obiettivo di formare veri e propri manager del turismo. Il piano di studio prevede discipline economiche, aziendali, statistiche e giuridiche che forniscono una preparazione didattica complessiva su tutti gli aspetti dell'attività turistica.

Qualsiasi sia il livello di formazione ottenuto, può essere molto utile, per questa figura, anche effettuare esperienze di formazione-lavoro in Italia o all'estero, presso strutture di alto livello, per completare il proprio bagaglio professionale, acquisire sensibilità ed apertura mentale ed affinare le proprie competenze linguistiche, anche perché - in qualsiasi tipo di azienda si vada ad operare - per la figura di direttore/trice sarà sempre richiesta una sia pur minima esperienza maturata sul campo.

Per l'inserimento in strutture medio-piccole, che però sono spesso ancora a gestione familiare e pertanto non ricercano frequentemente questa figura, la formazione del/della direttore/trice d'albergo può avere un taglio più operativo e meno manageriale per cui è generalmente richiesta - oltre alla formazione di base - soprattutto un'ampia esperienza professionale acquisita sul campo.

Il percorso professionale tipico di inserimento prevede di arrivare a ricoprire il ruolo di direttore/trice dopo aver svolto attività alberghiere all'interno di altre figure. Si può iniziare come addetto/a o come responsabile di singoli servizi, in particolare come responsabile servizi ricevimento, per poi diventare, nel corso degli anni, assistente alla direzione, vicedirettore/trice ed infine direttore/trice. Dopo aver acquisito sufficienti esperienze professionali è possibile progredire nella carriera con il passaggio a strutture di sempre maggior prestigio o diventando responsabile di una catena alberghiera.

SBOCCHI LAVORATIVI

Il/la direttore/trice d'albergo svolge la sua professione presso un ufficio a lui/lei riservato, situato normalmente vicino al ricevimento e agli uffici dell'amministrazione, da cui gestisce ed organizza tutta l'attività, anche se spesso si reca nei vari reparti dell'albergo per controlli e verifiche.

Essendo la figura di vertice della struttura alberghiera, nonché il/la responsabile finale degli approvvigionamenti, del personale e del rapporto con la clientela, il/la direttore/trice d'albergo - oltre a garantire una costante presenza sul posto - si trova ad interagire con il titolare, con i fornitori, con la clientela e con tutto il personale, in particolare con i responsabili dei singoli servizi (ricevimento, alloggio, ristorazione, bar ed amministrazione) e con i suoi diretti collaboratori (assistenti alla direzione e vicedirettore). La presenza di questi operatori ovviamente varia in base alla grandezza ed alla tipologia dell'albergo. Negli alberghi di piccole dimensioni, spesso a conduzione familiare, ci sarà in organico un numero limitato di addetti che svolgeranno contemporaneamente più ruoli, mentre nelle imprese più grandi o di alta categoria, con più personale, ci sarà una maggiore strutturazione e suddivisione delle competenze, delle funzioni e delle responsabilità delle risorse umane. Tuttavia va anche ricordato che la figura di direttore/trice d'albergo, nel suo ruolo specifico di general manager, è generalmente previsto solo nelle grandi strutture ricettive ed in quelle di elevato standard qualitativo.

Generalmente il/la direttore/trice esercita la professione con un elevato livello di autonomia, condizionato unicamente dalla proprietà nel caso in cui la figura del direttore e del titolare dell'impresa non coincidano o se si lavora per una catena alberghiera per cui sarà necessario attenersi alla politica imprenditoriale e alle direttive del gruppo di appartenenza.

Le grandi e numerose responsabilità che ricadono su questa figura, oltre alla frequente necessità di garantire un orario prolungato, hanno la loro contropartita nel trattamento salariale, anche se la retribuzione di un/una direttore/trice d'albergo può variare molto secondo la tipologia dell'albergo, l'anzianità e l'esperienza della persona.

RESPONSABILE SERVIZI RICEVIMENTO

PROFILO

Il/la responsabile del ricevimento provvede a tutti i servizi relativi al settore portineria e ricevimento all'interno delle varie strutture ricettive. È in pratica quella figura-chiave che ha l'onore del primo impatto tra cliente e servizi, ossia svolge l'attività di ricevimento del cliente al suo arrivo, di assistenza durante tutto il soggiorno e di gestione delle partenze. Le sue mansioni riguardano aspetti di carattere non solo organizzativo, ma anche amministrativo e logistico.

REQUISITI

Per svolgere questo tipo di professione risulta indispensabile la conoscenza approfondita di almeno due lingue straniere e l'uso di supporti informatici, sia i più comuni programmi, sia specifici pacchetti software per la gestione del front office. Dovrà inoltre possedere una perfetta conoscenza della tecnica alberghiera, in particolare dal punto di vista gestionale, amministrativo e contabile, unita a doti di ordine e di precisione.

Uno degli aspetti caratterizzanti di questa professione è l'attività di coordinamento e di gestione di tutto il settore per cui risulteranno necessarie capacità organizzative, di programmazione e di coordinamento del proprio lavoro con quello degli altri addetti alla reception ed agli altri servizi, e l'attitudine ad impartire e far rispettare direttive.

Per quanto attiene al rapporto con la clientela, il/la responsabile al ricevimento dovrà disporre di una buona proprietà di linguaggio, ottime capacità comunicative unite a doti di gentilezza e cortesia. Sarà quindi utile avere una buona predisposizione verso i contatti umani e doti di empatia per comprendere stati d'animo e caratteristiche delle persone.

FORMAZIONE

Il percorso formativo tradizionale del/della responsabile al ricevimento prevede la frequenza di un Istituto professionale per i servizi alberghieri e della ristorazione. Sono articolati in un primo triennio che si conclude con un esame di qualifica professionale (in questo caso come operatore dei servizi di ricevimento) e da un biennio di specializzazione post-qualifica, che si conclude con un esame di maturità (per questa figura come tecnico dei servizi turistici).

Dopo aver acquisito sufficienti esperienze sul campo è possibile progredire nella carriera con il passaggio a strutture di sempre maggior prestigio oppure, dato che il ricevimento rappresenta il primo gradino della carriera nella direzione alberghiera, dopo un'apposita formazione, sarà possibile diventare direttore/trice di albergo.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il/la responsabile servizi ricevimento lavora nella hall della struttura (che può essere un albergo, ma anche un campeggio, un residence o un villaggio turistico), presso il bancone di portineria, utilizzando quotidianamente telefono, computer, fax, ed e-mail.

Lavora a stretto contatto con i clienti, ma deve anche interagire e coordinarsi con tutti gli altri addetti alla struttura, in particolare con il/la responsabile dei servizi alloggio, nonché con il/la titolare o il/la direttore/trice, a cui risponde in via gerarchica, e con il settore amministrativo.

In strutture di grandi dimensioni o di alta categoria, l'unità che gestisce il servizio di reception può essere composta da uno staff di molte persone. In questo caso il/la responsabile servizi ricevimento coordina il lavoro degli altri addetti al ricevimento, che normalmente svolgono mansioni di carattere più esecutivo, e gode di un'ampia autonomia. In strutture medio-piccole, invece, non è infrequente che le funzioni di responsabile al ricevimento e di direttore/trice siano svolte da un unico soggetto.

RESPONSABILE SERVIZI ALLOGGIO

PROFILO

Il/la responsabile servizi alloggio è la figura di coordinamento di tutte le operazioni di riordino e di pulizia di una struttura alberghiera, a partire dalle camere dei clienti. Svolge quindi una funzione particolarmente delicata in quanto uno dei fattori che influenza la scelta di un determinato albergo, oltre l'ubicazione ed il costo, è senz'altro il livello di igiene, ordine ed accoglienza della struttura.

A livello quotidiano il/la responsabile servizi alloggio organizza il lavoro ai piani, coordinando tutto il personale di servizio ad esso incaricato (addetti alle pulizie, governanti, cameriere e facchini) e controllando che tutte le fasi delle diverse operazioni di pulizia e di ordine, che riguardano le camere e gli ambienti comuni, vengano effettuate scrupolosamente. Per svolgere la sua attività con efficienza avrà frequenti contatti con il responsabile al ricevimento, per conoscere gli spostamenti, le partenze e gli arrivi degli ospiti e le loro eventuali esigenze specifiche (l'aggiunta di un letto, ecc.). Dopo aver verificato l'occupazione delle camere provvede a ripartire conseguentemente il lavoro con una pulizia a fondo e cambi completi di biancheria ed accessori, nel caso in cui la stanza si sia definitivamente liberata, oppure semplicemente disponendo il suo riordino ed una pulizia standard in caso contrario.

Oltre alla sua attività principale, che riguarda il coordinamento del personale di servizio, si occupa anche della gestione del magazzino e di tutte le operazioni connesse alla biancheria, agli asciugamani ed a tutti gli accessori in dotazione alle camere. Per assolvere questa funzione tiene contatti quotidiani con il/la responsabile del settore lavanderia, che può essere una figura interna al personale dell'albergo oppure esterna, nel caso più frequente in cui il servizio sia affidato in appalto ad una ditta specializzata. Sarà sua cura seguire i carichi di entrata e di uscita, per avere un puntuale e costante ricambio di biancheria, e disporre il loro quotidiano controllo (stato di usura, livello di igiene, ecc.).

Interviene infine anche per tutto ciò che riguarda l'arredamento, di cui è responsabile, sia per quanto riguarda le camere che le zone comuni (ingressi, corridoi, salotti, scale, ecc.). Deve occuparsi della scelta dei materiali e delle suppellettili, della loro disposizione e verificarne la messa in opera. È infatti anche responsabile dei servizi di piccola manutenzione degli impianti e delle attrezzature, nel caso in cui l'albergo non preveda un/una addetto/a a tale settore.

REQUISITI

Il/la responsabile servizi alloggio deve indubbiamente avere una perfetta conoscenza della struttura alberghiera e del suo livello dimensionale. Deve memorizzare tutte le caratteristiche delle camere, la loro localizzazione e le loro dotazioni, per poter svolgere il suo lavoro con efficienza ed efficacia.

Per quanto riguarda le competenze di base si richiedono capacità organizzativa, indispensabile per la gestione del lavoro, e l'attitudine ad impartire direttive ed a conquistare un ruolo di leadership per svolgere il difficile compito di coordinamento, coinvolgimento e sviluppo dei propri collaboratori, la cui competenza e motivazione è determinante ai fini della qualità del servizio.

Quindi il primo "gradino" consiste nell'essere "addetto/a ai piani" oppure più in generale addetto/a ai servizi di alloggio fino a diventare responsabile di tutta la funzione.

FORMAZIONE

Il percorso formativo tradizionale del responsabile servizi alloggio prevede che venga conseguito almeno il diploma triennale di un Istituto professionale per i servizi alberghieri e della ristorazione.

Anche svolgere periodi di formazione/lavoro presso alberghi di buon livello, anche situati all'estero, è sicuramente di grande utilità per un accesso immediato nel settore che, più di altri ambiti, richiede soprattutto una buona formazione tecnico-pratica, da acquisire con l'esperienza sul campo.

Per svolgere questo ruolo in alberghi di grandi dimensioni o di alta categoria, sarà necessario invece conseguire il diploma di maturità, integrandolo con uno o più stages di perfezionamento per il settore turistico-alberghiero. Per giungere a questi livelli di responsabilità è necessario anche poter vantare alcuni anni di esperienza nel settore, spesso a partire dal ruolo di addetto/a ai piani.

SBOCCHI LAVORATIVI

Esercita la sua attività all'interno della sede alberghiera, nei cosiddetti piani camere, lavorando a stretto contatto con gli/le "addetti/e ai piani" (addetti alle pulizie, governanti, camerieri, facchini) e con il/la responsabile del ricevimento. Normalmente non ha rapporti con i fornitori, al di là di quelli necessari per il mantenimento delle dotazioni e delle attrezzature di cui è direttamente responsabile. Se è il/la responsabile unico della funzione, esercita in ampia autonomia le attività cui è preposto, con il solo limite del conformarsi ai piani strategici predisposti dalla direzione; altrimenti, a livelli meno direttivi, si atterrà alle regole di esercizio e di conduzione dell'albergo.

La situazione occupazionale al momento attuale, dopo aver conosciuto un periodo di stasi, sta assistendo ad una lenta ripresa del fabbisogno di tali operatori, dovuta essenzialmente a trasformazioni nell'ambito della struttura della ricettività alberghiera. In un prossimo futuro, ponendo che la dinamica della composizione dell'offerta ricettiva continui a svilupparsi, si può prevedere un incremento nella domanda di tali figure professionali. Come noto oggi si assiste ad una nuova attenzione alle politiche aziendali ed alle tematiche legate al comfort, per rendere sempre più competitiva l'offerta italiana, per cui si avverte nel settore la necessità di personale preparato e motivato, e non, come sinora avvenuto, di personale generico.

SERVIZI DI RISTORAZIONE

Entrando nella maggior parte dei ristoranti, trattorie, osterie risulta subito chiara la principale suddivisione organizzativa, perché è immediatamente evidente la separazione tra le due aree principali del locale: la cucina e la sala. Un'ulteriore area fisica ed organizzativa esiste nelle pizzerie, rappresentata dallo spazio di fronte al forno a legna e dalle figure che vi lavorano.

Una funzione essenziale è quella dell'approvvigionamento degli alimenti e delle bevande, che normalmente è distinta da quella della cucina (a cui deve comunque essere strettamente coordinata) perché una corretta e attenta gestione della dispensa e della cantina è un fattore decisivo per il successo del locale ed anche per l'efficienza economica dell'esercizio.

I servizi di ristorazione possono sembrare una struttura semplice, ma in realtà lo sono solo in apparenza, perché sia la cucina che la sala sono organizzate gerarchicamente, almeno nelle strutture medio-grandi, di modo che il direttore fa riferimento, rispettivamente, alle due figure tradizionali dello chef e del maître, che a loro volta coordinano l'attività dei cuochi, l'uno, e dei camerieri, l'altro.

Senza anticipare qui il contenuto professionale delle figure, è appena il caso di osservare che in entrambe si combinano funzioni operative e funzioni di coordinamento, queste ultime tanto più impegnative quanto più grande e articolata è l'organizzazione.

In particolare, il servizio in sala nei ristoranti di alto livello e/o con molti coperti è coordinato da una postazione all'ingresso che svolge un vero e proprio servizio di accoglienza, che raccoglie le prenotazioni e spesso provvede alla compilazione del conto.

DIRETTORE/TRICE DI RISTORANTE

PROFILO

Costruisce, coordina e controlla l'insieme del personale e i differenti servizi legati alla ristorazione (sala, cucina, cantina...).

Recluta, forma, anima il personale e definisce le regole di funzionamento. Organizza e sviluppa l'attività del ristorante sotto il controllo di una direzione generale o di un consiglio di amministrazione.

È responsabile della gestione dei locali e delle condizioni di accoglienza dei clienti.

Fissa e mette in opera la politica commerciale ed i budget dell'azienda.

Supervisiona l'elaborazione dei menù e delle carte.

REQUISITI

Il/la direttore/trice del ristorante deve saper organizzare e ripartire il lavoro del personale, supervisionare la preparazione del materiale di servizio e coordinare e controllare il funzionamento dei servizi.

Preferibilmente deve avere padronanza delle lingue straniere (inglese in particolare), deve conoscere le abitudini dei differenti tipi di clientela e conoscere i programmi di gestione del budget e di gestione degli stock.

FORMAZIONE

Questo impiego è generalmente accessibile associando ad una cultura di base (diploma di scuola media inferiore) e corsi professionali nel campo della ristorazione (scuola alberghiera) a competenze nell'ambito della direzione di impresa.

L'attività richiede il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza e può essere sottoposta al rilascio di specifiche licenze.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'impiego si svolge in relazione con la clientela. Gli orari sono irregolari. Le domeniche e i giorni festivi sono lavorativi. Il lavoro può essere stagionale o più sostenuto in alcuni periodi dell'anno (feste, vacanze,...). Le relazioni frequenti con i fornitori possono creare spostamenti occasionali.

RESPONSABILE SERVIZI RISTORAZIONE

PROFILO

Il/la responsabile servizi ristorazione (food and beverage manager) è colui/colei che si occupa dell'organizzazione, della gestione e del coordinamento di tutta l'attività connessa alla ristorazione per quanto riguarda le risorse economiche, i servizi ed il personale. Per questo motivo oggi tutte le imprese di ristorazione (ristoranti commerciali di qualsiasi tipologia, ristoranti di alberghi, di campeggi o di villaggi turistici, società di catering, pizzerie, ecc.) necessitano di questa figura professionale. Nel caso il/la responsabile servizi ristorazione presti servizio all'interno di un'impresa alberghiera con annesso ristorante, svolge anche un'attività di coordinamento tra i comparti cucina, sala ristorante e bar, in collaborazione con i rispettivi capi servizio (chef, maître, barman). Inoltre è il/la responsabile del servizio di fornitura di banchetti, ricevimenti e colazioni di lavoro, in qualità di promotore e produttore del servizio stesso (banketing manager).

Deve, in linea generale, definire ed ottimizzare l'uso degli spazi, valutare il flusso degli ordini e delle merci a disposizione, verificando costantemente le compatibilità in termini di qualità, prezzi ed efficienza del servizio.

Prima ancora di occuparsi della cucina, deve selezionare i fornitori, verificarne l'affidabilità, organizzare i reparti, gestire gli acquisti e sorvegliare i livelli del magazzino. Dovrà quindi approntare i piani di approvvigionamento e definire il livello qualitativo e quantitativo minimo delle scorte.

Si occupa inoltre degli aspetti amministrativi, economici e finanziari del settore ristorazione, d'intesa con la proprietà in cui lavora. Insieme al/alla cuoco/a cura l'igiene degli impianti, delle attrezzature della cucina, dei cibi e dei luoghi dove avviene la loro conservazione e preparazione, sovrintendendo ai periodici controlli sanitari degli ambienti di lavoro. Per ciò che riguarda la cucina il/la responsabile della ristorazione ha due funzioni fondamentali:

- tenere sotto controllo il costo dei pasti, per garantire una certa uniformità con gli standard dell'azienda;
- coordinare due ambiti che solo apparentemente sono simili, la cucina ed il servizio in sala.

Normalmente non ha voce in capitolo su ricette e cucina vera e propria, anche se ne deve verificarne la compatibilità economica. Infatti, in collaborazione con il/la cuoco/a, ha il compito di redigere il menù del giorno, o quello per occasioni speciali, stabilendo i livelli qualitativi e quantitativi dei pasti, permettendo così appropriati controlli sui costi e sulle quantità.

Nel ruolo di banketing manager cura l'allestimento di ricevimenti, buffet e colazioni di lavoro effettuando sopralluoghi nel luogo dove è previsto venga svolto l'evento, supervisionando i menù e l'allestimento dei piatti.

REQUISITI

Le competenze maggiormente richieste sono capacità organizzative, gestionali e relazionali. In particolare questa figura dovrà possedere approfondite conoscenze del mercato della ristorazione, degli impianti e delle dotazioni dei servizi e disporre di una buona conoscenza pratica della preparazione dei cibi e dei prodotti che vengono offerti.

Per quanto riguarda gli aspetti relazionali sarà necessario possedere una buona capacità comunicativa per rapportarsi in maniera positiva con i fornitori e con le altre figure addette alla ristorazione con cui viene in contatto (chef, maître, barman, sommelier, camerieri, ecc.). È quindi necessario saper gestire il personale, conoscere le principali tecniche di motivazione dei propri collaboratori e saper lavorare in team. Dovrà anche conoscere il mercato, le modalità di allestimento e di gestione del settore banchetti e ricevimenti, nonché le esigenze dei clienti in questo settore.

Sono inoltre richieste conoscenze in ambito amministrativo e di tipo contabile, per la gestione e predisposizione del budget del settore ristorazione o per la realizzazione di un banchetto. Il/la responsabile dovrà inoltre seguire con particolare attenzione, e tenersi costantemente aggiornato/a, sulle problematiche riguardanti l'igiene professionale, dei luoghi di lavoro e le norme antinfortunistiche e sulla sicurezza dei lavoratori nel reparto.

Nelle aziende più moderne viene ormai spesso utilizzato il computer non solo per la contabilità, ma anche per l'elaborazione dei menù, per le comande ai tavoli e per gli ordini ai fornitori. Sarà quindi titolo preferenziale avere una buona conoscenza dell'uso dei computer.

FORMAZIONE

Il percorso formativo tradizionale del/della responsabile servizi ristorazione prevede il conseguimento del diploma di maturità come tecnico dei servizi di ristorazione presso un Istituto professionale per i servizi alberghieri e della ristorazione.

Già dopo il primo triennio l'operatore dei servizi di cucina sa realizzare autonomamente piatti, programmare gli acquisti, valutare la merce all'entrata ed i prodotti in uscita ed è in grado di partecipare al calcolo dei costi dei singoli pasti e dell'intero menù. Terminata la scuola il tecnico dei servizi di ristorazione è preparato ad assolvere funzioni di dirigenza nell'ambito delle imprese alberghiere o ad assumere in proprio l'esercizio. Ha buona conoscenza della domanda turistica, dei reparti ed ha pratica operativa dei rispettivi servizi. Conosce l'igiene professionale, nonché le condizioni igienico-sanitarie dei locali di lavoro, le norme antinfortunistiche e sulla sicurezza dei lavoratori e le norme giuridiche inerenti le aziende della ristorazione. Cura le attività amministrative dell'impresa, con particolare riguardo al controllo e all'analisi dei costi.

Può inoltre essere molto utile, per questa figura, anche effettuare esperienze di formazione-lavoro, presso strutture di alto livello, per completare il proprio bagaglio professionale.

Dopo aver acquisito sufficienti esperienze sul campo è possibile progredire nella carriera con il passaggio ad aziende di dimensioni sempre maggiori o di maggior prestigio oppure, disponendo di adeguate possibilità economiche e risorse umane collaudate, sarà possibile l'esercizio dell'attività in forma autonoma se si lavora nel segmento banchetti e ricevimenti.

SBOCCHI LAVORATIVI

Il lavoro del/della responsabile servizi ristorazione si svolge sempre all'interno della struttura in cui presta servizio, ma non viene esercitato in un luogo fisso. La sua attività lo/la porta a spostarsi continuamente fra cucine, sala ristorante, magazzino alimentare e nel reparto amministrativo o, in taluni casi, anche all'esterno nel ruolo di banketing manager.

La caratteristica del lavoro è la continua interazione con i fornitori, con le altre figure addette alla ristorazione e al settore amministrativo e con i clienti per quanto riguarda il settore banchetti e ricevimenti. La sua autonomia, nello svolgimento della professione, è di grado piuttosto elevato, essendo vincolata solo dal raggiungimento degli obiettivi generali di management che l'azienda si è prefissata.

I ritmi di lavoro dipendono in gran parte dal tipo di impresa in cui si opera: lavorando per un ristorante il lavoro sarà concentrato negli orari canonici di maggior afflusso della clientela, mentre se si lavora molto nel segmento banchetti e ricevimenti l'attività sarà svolta in poche, ma frenetiche, giornate di lavoro.

CUOCO/A - CHEF

PROFILO

Il/la cuoco/a è la figura addetta alla preparazione e alla cottura dei cibi all'interno delle imprese di ristorazione (ristoranti, alberghi, camping, fast food, comunità, ecc.).

Lo/la chef, invece, è il/la responsabile del coordinamento di tutte le attività che si svolgono nelle cucine ed ha il compito di sovrintendere ed organizzare il lavoro dei cuochi, degli aiuto cuochi e degli inservienti delle cucine.

Rappresentano due profili ben distinti, anche se fanno parte di un unico percorso professionale: per giungere a ricoprire il ruolo di chef sono necessari alcuni anni di esperienza nel settore, spesso a partire dal livello di aiuto cuoco.

REQUISITI

Innanzitutto il/la cuoco/a deve conoscere perfettamente le tecniche e la pratica culinaria. Cuoco/a non ci si improvvisa: anche se la possibilità di lavorare nelle cucine, o di aprire un ristorante, non è subordinata al possesso di competenze particolari, per svolgere bene questa professione è necessaria una preparazione adeguata.

Il/la cuoco/a deve conoscere le tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei cibi, le modalità di confezione dei pasti, le strutture e gli impianti (sia di cottura che di distribuzione), le attrezzature tecniche, le materie prime e l'iter produttivo nei suoi tempi e metodi. Deve essere in grado di mantenere alto lo standard gastronomico anche in situazioni di preparazione e cottura di grandi quantità di cibi. Dovrà possedere nozioni di scienza dell'alimentazione, di enogastronomia e conoscenze dei principi nutrizionali degli alimenti e di dietetica.

È inoltre necessario possedere una buona capacità di degustazione su cibi e bevande, manualità, gusto estetico e, in alcuni casi, fantasia e creatività. Dovrà anche avere una buona capacità di resistenza a ritmi di lavoro che possono essere anche molto intensi.

Dovrà anche saper utilizzare tutte le moderne apparecchiature in dotazione alle cucine. Le nuove tecnologie hanno anche innovato le modalità di preparazione dei menù (che adesso sono spesso scritti al computer) e la raccolta degli ordini provenienti dalla sala che, nelle strutture più avanzate, vengono trasferiti mediante un sistema di comandi elettronici.

Per quanto riguarda lo/la chef, oltre alle competenze e alle doti attitudinali descritte per il profilo di cuoco/a, dovrà anche possedere buone capacità organizzative e di gestione delle risorse umane.

FORMAZIONE

Il percorso formativo consigliato per la figura del/della cuoco/a prevede la frequenza dei relativi corsi regionali di formazione professionale come addetto/a alla preparazione pasti, generalmente di durata biennale, oppure l'iscrizione all'Istituto professionale per i servizi alberghieri e della ristorazione. Sono articolati in un primo triennio che si conclude con un esame di qualificazione professionale (in questo caso come operatore/trice dei servizi di ristorazione di cucina) e da un biennio di specializzazione post-qualifica, che si conclude con un esame di maturità (come tecnico dei servizi di ristorazione).

Al termine del triennio l'operatore/trice dei servizi di cucina sa realizzare autonomamente piatti regionali, nazionali ed internazionali, caldi e freddi, preparare dolci e menù dietetici, programmare gli acquisti, valutando la merce all'entrata ed i prodotti in uscita. È capace di predeterminare i tempi di esecuzione del lavoro, anche in rapporto con le richieste della sala e conosce i principi nutritivi e i metodi di conservazione degli alimenti. È in grado di partecipare al calcolo dei costi dei singoli pasti e dell'intero menù, di usare le attrezzature più moderne e di operare in qualsiasi struttura ricettiva.

Una volta superato l'esame di qualificazione è già possibile l'inserimento nel mondo del lavoro (come apprendista o aiuto cuoco) oppure si può proseguire gli studi con il biennio post-qualifica.

Il biennio post-qualifica prevede materie di area comune, materie di indirizzo ed esperienze di scuola-lavoro presso aziende del settore e si conclude, come detto, con l'esame di maturità.

Terminata la scuola, il tecnico dei servizi della ristorazione è preparato ad assolvere funzioni di dirigenza nell'ambito delle imprese alberghiere o ad assumere in proprio l'esercizio. Ha buona conoscenza della domanda turistica, dei reparti ed ha pratica operativa dei rispettivi servizi. Conosce l'igiene professionale, nonché le condizioni igienico - sanitarie dei locali di lavoro, le norme antinfortunistiche e sulla sicurezza dei lavoratori e le norme giuridiche inerenti le aziende della ristorazione. I possibili ambiti di specializzazione sono come cuoco/a esperto/a in tecnologie alimentari, cuoco/a esperto/a in cucina termale e dietetica, organizzatore/trice di banchetti e ricevimenti.

Per un eventuale sviluppo di carriera è necessario frequentare corsi di perfezionamento in materia oppure può anche essere molto utile effettuare esperienze di formazione-lavoro, in Italia o all'estero, presso ristoranti di alto livello.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il lavoro del/della cuoco/a si svolge all'interno dell'azienda in cui presta servizio, o di cui è gestore, in particolare nel comparto cucine e nel magazzino alimentare. La strumentazione utilizzata, propria del settore culinario, è caratterizzata da elementi di grandi dimensioni atti a preparare elevati quantitativi di cibi.

Le interrelazioni funzionali del/della cuoco/a e dello/della chef si attuano con i loro subordinati (aiuto cuoco/a, commis di cucina, inservienti), con i camerieri, con il/la responsabile dei servizi di ristorazione e con il/la maître ed il/la sommelier se presenti. Essendo un lavoro altamente specialistico generalmente svolgono la loro attività con un elevato livello di autonomia.

I ritmi di lavoro sono generalmente molto intensi durante i giorni festivi e pre-festivi, soprattutto nelle ore serali, e nei periodi di alta stagione per le aziende ubicate in luoghi di villeggiatura.

Il/la cuoco/a generalmente lavora come dipendente o come gestore di un esercizio.

CAMERIERE/A - MAÎTRE

PROFILO

Il/la cameriere/a è la figura di contatto fra azienda di ristorazione e cliente. È colui/colei che riceve il cliente (in assenza del maître), presenta il menù o elenca a voce le pietanze del giorno, prende nota delle ordinazioni dei piatti, che successivamente provvede a servire, e che infine si occupa del conto. È, in pratica, l'addetto/a al servizio ai tavoli e sarà sua cura assolvere qualsiasi esigenza, inerente il servizio in sala, degli ospiti del locale.

Il/la maître, invece, lavora esclusivamente in ristoranti di alta categoria ed è il/la responsabile del coordinamento di tutte le attività che si svolgono nella sala del ristorante. Sovrintende e organizza il lavoro dei camerieri e si occupa dell'accoglienza del cliente essendo lui/lei, in questo caso, la figura di raccordo con l'azienda.

Anche se fanno parte di un unico percorso professionale sono quindi due ruoli nettamente distinti. Per giungere a ricoprire il ruolo di maître sono necessari alcuni anni di esperienza nel settore, a partire dal livello di aiuto cameriere/a o di cameriere/a.

REQUISITI

Specialmente per lavorare in località turistiche, dove la clientela è di tipo internazionale, è considerato requisito indispensabile, sia per la figura del/della cameriere/a sia per quella di maître, la conoscenza delle principali lingue straniere.

I requisiti specifici, richiesti sono - oltre le necessarie conoscenze della tecnica dei servizi ed in campo gastronomico ed enologico - l'affabilità, la cortesia, l'autocontrollo, una buona memoria, la destrezza e la compostezza nei movimenti ed una buona capacità di resistenza a ritmi di lavoro che possono essere anche molto intensi.

Per quanto riguarda le competenze di base del maître si richiedono, oltre a quelle sopramenzionate per il ruolo di cameriere/a, anche capacità organizzative e manageriali, indispensabili per la gestione della sala, doti comunicative e relazionali per il rapporto con i clienti e con il personale, l'attitudine ad impartire direttive ed a conquistare un ruolo di leadership per svolgere il difficile compito di coordinamento, coinvolgimento e sviluppo dei propri collaboratori, la cui competenza e motivazione è determinante ai fini della qualità del servizio. Il/la maître dovrà anche possedere una buona autonomia decisionale ed operativa e disporre di quella sensibilità ed attenzione psicologica necessarie per gestire il primo approccio con la clientela.

FORMAZIONE

Il tradizionale percorso formativo del/della cameriere/a prevede la frequenza degli Istituti professionali per i servizi alberghieri e della ristorazione o dei relativi corsi regionali di formazione professionale per acquisire le conoscenze e le tecniche necessarie allo svolgimento del lavoro.

Gli Istituti professionali di Stato per i servizi alberghieri e della ristorazione sono articolati in un primo triennio che si conclude con un esame di qualificazione professionale (come operatore/trice dei servizi di ristorazione di sala/bar, in questo caso) e da un biennio di specializzazione post-qualifica, che si conclude con un esame di maturità.

Il primo triennio è strutturato in un biennio con materie comuni per tutti i tipi di istituti professionali e con materie specifiche (seconda lingua, principi di alimentazione, laboratorio servizi sala/bar, cucina e ricevimento), secondo l'indirizzo scelto. Il terzo anno è professionalizzante rispetto alla specializzazione scelta (sala, cucina o ricevimento).

Al termine del triennio il/la cameriere/a di sala/bar sa eseguire tutte le fasi del servizio in un ristorante e nelle altre aziende della ristorazione, sa predisporre il servizio in relazione al tipo di locale, organizzare e svolgere tutte le attività inerenti il servizio bar, trattare con la clientela, consigliare il cliente sul menù ed il relativo abbinamento vini. Conosce i principi nutritivi e di conservazione degli alimenti ed i diversi stili alimentari, sa preparare cocktail ed esprimersi correttamente in due lingue straniere.

Superato l'esame di qualificazione, come operatore/trice dei servizi di ristorazione, è già possibile l'inserimento nel mondo del lavoro oppure si può anche proseguire gli studi con il biennio post-qualifica, ma non è prevista alcuna specializzazione ulteriore per la figura del cameriere.

Effettuare, invece, esperienze di formazione-lavoro presso aziende di ristorazione, anche situate all'estero, è sicuramente di grande utilità per un accesso immediato nel settore della ristorazione (che, più di altri ambiti, richiede soprattutto una buona formazione tecnico-pratica, da acquisire con l'esperienza sul campo), per completare il proprio bagaglio professionale ed affinare le proprie competenze linguistiche.

Al termine del percorso scolastico, o comunque dopo un periodo come apprendista, generalmente si inizia la professione come aiuto cameriere/a, passando successivamente al ruolo di cameriere/a, per diventare infine capo cameriere ed eventualmente maître.

Per svolgere il ruolo di maître la formazione richiesta è, anche per questa figura, il diploma di scuola media superiore ad indirizzo alberghiero, integrato da uno o più

stage di perfezionamento. Per giungere al livello di responsabilità del/della maître è però necessario anche poter vantare alcuni anni di esperienza nel settore, partendo, generalmente, dal ruolo di cameriere/a. La carriera può successivamente proseguire passando ad esercitare in strutture di sempre maggior prestigio.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il lavoro del/della cameriere/a si svolge prevalentemente nella sala ristorante, con frequenti spostamenti tra gli altri reparti (cucina, buffet, bar). Trascrive le ordinazioni e le recapita al cuoco oppure, nei locali più moderni, utilizza dei sistemi trasmissivi per comunicare la comanda direttamente alla sala cucina.

Nello svolgimento del lavoro il/la cameriere/a interagisce, oltre che con la clientela, con il capo cameriere e con gli altri camerieri del locale, con il/la maître, con il/la responsabile dei servizi di ristorazione (se presente) e con il/la cuoco/a o lo/la chef. La sua autonomia d'azione non è molto elevata trattandosi di un'attività di tipo prevalentemente esecutivo. Il/la maître, invece, svolge il suo lavoro in piena autonomia, anche se sempre nell'ambito delle politiche aziendali perseguite.

L'orario di lavoro può variare molto secondo la tipologia del locale, l'ubicazione ed il periodo dell'anno. Per esempio, se si lavora nel ristorante di un albergo, generalmente è previsto un intervallo orario molto rigido per effettuare le consumazioni ed i clienti sono tendenzialmente solo coloro che usufruiscono del trattamento di pensione completa o della mezza pensione dell'albergo. Nei ristoranti cosiddetti tradizionali, delle grandi città, invece, il flusso dei clienti si concentra soprattutto nelle ore serali e nei giorni festivi e prefestivi, o all'ora di pranzo se il locale è dislocato in prossimità di uffici.

Il/la cameriere/a opera generalmente in forma dipendente, presso ristoranti, pizzerie, alberghi, bar, ecc., ma può anche essere chiamato "a prestazione" solo per limitati periodi (per esempio in alta stagione), oppure per occasioni particolari, come personale di rinforzo.

Normalmente il/la maître ha un contratto come dipendente: se lavora nel ristorante di un albergo dipenderà gerarchicamente dal direttore/trice (nelle strutture di piccole dimensioni) o dal responsabile dei servizi di ristorazione (food and beverage manager); se lavora in un ristorante generalmente dipenderà dal direttore/trice o dal/dalla proprietario/a dello stesso.

ADDETTO/A AL SERVIZIO BAR

PROFILO

Il profilo può essere molto specialistico e limitato alla gestione delle richieste relative al servizio di bar, ma, specialmente in strutture di grandi dimensioni, può svolgere compiti molto vari, orientati ad una più complessiva soddisfazione del cliente.

Svolge la sua attività a contatto con il cliente, preparando e servendo le bevande. In particolare si occupa della preparazione di cocktail e long drink, curandone anche la presentazione, o proponendo proprie ricette.

Ad inizio e fine giornata l'addetto/a al servizio bar deve eseguire il controllo generale dei servizi di apertura (pulizia, preparazione delle spremute, snack, ecc.) e chiusura del bar. Dovrà anche occuparsi di alcuni aspetti amministrativi come la gestione del magazzino e degli acquisti per il settore che lo compete, fornendo all'amministrazione il prospetto della merce in uscita in modo da predisporre gli eventuali nuovi ordini.

L'addetto/a al servizio bar impiegato presso un albergo potrà chiedere al servizio ricevimento informazioni sulle prenotazioni alberghiere e sui clienti in arrivo, per assicurare scorte sufficienti o bevande particolari secondo le tipologie di clienti, così come potrà avere contatti con il ristorante per ordinare particolari snack o piatti speciali per il cliente del bar. Negli alberghi di alta categoria può essergli/le assegnato un budget di fatturato, ossia dovrà garantire che le vendite di bevande rientrino in un certo ammontare.

Ultimo, ma non meno importante, compito è l'attività di comunicazione con i clienti, spesso non solo limitata alla ordinazione delle bevande, ma incentrata su conversazioni più generali, richiesta di informazioni, ecc.. Questo aspetto di comunicazione/relazione con i clienti è forse uno dei tratti più caratterizzanti di questa professione.

REQUISITI

Deve avere una approfondita conoscenza del settore bevande sia come modalità di servizio, sia come offerta tipologica (cocktail, long drink, preparazioni analcoliche, ecc.). Dovrà conoscere le principali tecniche di miscelazione delle bevande, i liquori nazionali ed esteri nonché possedere una spiccata creatività. È inoltre richiesta la conoscenza di almeno una lingua straniera, specialmente per lavorare in località turistiche, o all'interno dei villaggi-vacanze, dove la clientela è di tipo internazionale.

Le attività e le mansioni svolte da questa figura professionale richiedono spirito d'iniziativa, per attivarsi nei confronti del cliente, empatia ed una buona predisposizione alla comunicazione. Dovrà avere dimestichezza con le tecniche di pubbliche relazioni, avere un atteggiamento affabile e possedere buone capacità di ascolto e d'intrattenimento dei clienti. Il compito è saper interagire con le persone più diverse ed essere in grado di portare avanti qualsiasi tipo di conversazione con la clientela.

Le conoscenze di base necessarie per svolgere questa attività sono di tipo specialistico e riguardano, in particolare, l'economia e la gestione dei servizi di ristorazione, la tecnologia e l'impiantistica dei bar.

FORMAZIONE

Il percorso formativo sostanzialmente non si discosta molto da quello del/della cameriere/a. Generalmente è richiesto il diploma di un istituto professionale ad indirizzo alberghiero, l'attestato di un corso regionale di formazione professionale oppure la frequenza di corsi di specializzazione eventualmente organizzati dalle associazioni di categoria. È comunque spesso richiesta una certa esperienza pratica maturata sul campo.

Gli Istituti professionali di Stato per i servizi alberghieri e della ristorazione sono articolati in un primo triennio che si conclude con un esame di qualificazione professionale (come operatore/trice dei servizi di ristorazione di sala/bar) e da un biennio di specializzazione post-qualifica, che si conclude con un esame di maturità.

Al termine del triennio il/la cameriere/a di sala/bar sa eseguire tutte le fasi del servizio in un ristorante e nelle altre aziende della ristorazione, sa predisporre il servizio in relazione al tipo di locale, organizzare e svolgere tutte le attività inerenti il servizio bar e trattare con la clientela. Sa preparare cocktail, long drink e bevande analcoliche ed esprimersi correttamente in due lingue straniere.

Una volta superato l'esame di qualificazione come operatore/trice dei servizi di ristorazione è già possibile l'inserimento nel mondo del lavoro (si può anche proseguire gli studi con il biennio post-qualifica, ma non è prevista alcuna specializzazione ulteriore per la figura dell'addetto/a al servizio bar).

Può inoltre essere molto utile, per questa figura, anche effettuare esperienze di formazione-lavoro in Italia o all'estero, presso strutture di alto livello, per completare il proprio bagaglio professionale, acquisire sensibilità ed apertura mentale ed affinare le proprie competenze linguistiche.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il/la barman lavora all'interno del bar, al cosiddetto bancone, utilizzando le attrezzature a disposizione, avendo cura della loro manutenzione e conservazione. Nelle aziende più moderne utilizza anche il computer, verificando l'ammontare delle scorte, comunicando con il ricevimento (può per esempio fornire i dati sulle consumazioni dei clienti che stanno per partire) o inserendo dati sulle vendite.

Non intrattiene rapporti solo con i clienti, ma deve interagire e coordinarsi con i servizi del ricevimento, con il responsabile della ristorazione e con l'amministrazione. Inoltre, in alberghi di grandi dimensioni o di alta categoria, l'unità che gestisce il servizio di bar può essere composta da uno staff di molte persone che si occupano dei diversi bar dell'albergo (il bar del ristorante, della hall o della piscina).

La giornata di lavoro è spesso soggetta ad una certa discontinuità con un'alternanza di fasi di minore o maggiore afflusso di clientela. I momenti più intensi sono generalmente il tardo pomeriggio e la sera per i bar degli alberghi e dei ristoranti ed i giorni festivi e prefestivi, con punte massime in orari notturni, per i bar delle discoteche o all'interno di alcuni tipi di locale.

ACCESSO

Accanto alle strutture turistiche sono necessarie professionalità in grado di organizzare i flussi di visitatori che accedono presso le strutture.

Figure professionali che sembrano essere marginali, ma che in realtà facilitano, grazie alla loro presenza, l'afflusso numeroso di clienti pronti ad esplorare l'immensa quantità di risorse culturali disponibili.

ADDETTO/A ALLA BIGLIETTERIA

PROFILO

Consiglia la clientela ed assicura le operazioni generiche di vendita e di prenotazione dei servizi in materia di turismo e di trasporti (viaggi, noleggio di mezzi di trasporto...). Realizza tutte o parte delle operazioni tecniche riguardanti queste attività, utilizzando supporti informatici.

All'interno di una struttura museale l'addetto/a alla biglietteria consegna ad ogni singolo visitatore il biglietto che attesta il pagamento della tassa di ingresso.

REQUISITI

Questo impiego richiede di lavorare in relazione costante con le persone, adattarsi alla diversità della clientela e alle sue richieste.

Le condizioni di lavoro prevedono orari con possibilità di turni e lavoro nei giorni festivi.

FORMAZIONE

Lo svolgimento della professione è accessibile a partire dalla scuola media inferiore integrata con una qualifica professionale specifica del settore turistico (operatore/trice di impresa turistica).

Generalmente i corsi si completano con una esperienza specifica o con una formazione tecnica breve. È richiesta la conoscenza di due lingue straniere.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'impiego dell'addetto/a alla biglietteria può svolgersi in diversi ambienti di lavoro: un museo, una agenzia di viaggi, una stazione, una impresa di noleggio di mezzi di trasporto.

ADDETTO/A AL PARCHEGGIO

PROFILO

Assiste l'arrivo dei visitatori, contribuendo a un buon funzionamento delle strutture di parcheggio.

Questo mestiere si esercita prevalentemente in piedi, a contatto permanente con la clientela.

Generalmente, gli orari di lavoro possono variare, essere irregolari o basati su turni.

In alcuni casi può essere il responsabile della vendita dei voucher di parcheggio o controllore dell'avvenuto pagamento dello stesso.

REQUISITI

Un buon addetto/a al parcheggio deve saper essere disponibile e calmo, per poter gestire continui rapporti con la clientela ed eventualmente sedare conflitti tra i clienti.

È utile conoscere un'altra lingua nel caso dovesse dare informazioni a turisti stranieri.

FORMAZIONE

Si accede a questo impiego con la licenza media inferiore e l'integrazione di alcuni corsi di formazione professionale.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il luogo di esercizio di questa attività sarà un parcheggio al chiuso o all'aperto. Le condizioni di lavoro possono essere abbastanza pesanti in quanto non sono esclusi turni di lavoro nei giorni festivi e a volte anche in orario notturno.

AREA PRODUZIONE E COMMERCIO

Il commercio può definirsi come l'insieme delle attività che permettono di collegare i luoghi e gli operatori della produzione con il luogo di fruizione finale del bene oggetto di scambio. Si configura quindi come funzione di intermediazione che risponde a tre esigenze:

- il trasferimento dei prodotti dai luoghi di produzione, in generale caratterizzati da un elevato livello di concentrazione, ai luoghi di consumo diffusi sul territorio;*
- la trasformazione dell'assortimento standard prodotto dall'industria, in modo da renderlo coerente con le richieste del mercato di riferimento;*
- la disponibilità di informazioni per orientare le decisioni di acquisto del consumatore e di produzione dell'industria.*

Gli elementi che caratterizzano questo settore sono la specializzazione merceologica e la dimensione dell'impresa. Questi aspetti rappresentano infatti le principali variabili per l'analisi dell'area professionale.

In vista delle trasformazioni che si verificheranno sul territorio di Venaria Reale, sarà utile rivolgere l'attenzione verso un settore di attività commerciale, che non vedrà il suo sviluppo solo in servizi aggiuntivi alle strutture museali e congressuali come i book-shop, i museum shop, i bar ed i ristoranti, ma amplierà la sua struttura in una vera e propria rete di produzione e commercio che darà ampio spazio all'apertura di botteghe artigiane, laboratori privati, imprese specialistiche ecc...

ADDETTO/A AL MERCHANDISING MUSEALE

PROFILO

L'addetto/a al merchandising museale progetta, realizza e cura la commercializzazione, all'interno dei musei, di oggetti e articoli ispirati alle opere esposte (riproduzioni artistiche, cataloghi, libri, cartoline, calendari, poster, audiovisivi, Cd Rom, ecc.). Può essere lo stesso produttore dell'oggettistica, oppure un soggetto che la acquista da fornitori specializzati. Le sue relazioni sono con i gestori dei negozi e con il direttore del museo.

REQUISITI

Per essere un/una buon/a addetto/a al merchandising museale occorre conoscere la merce messa in vendita e quindi possedere buone nozioni di storia dell'arte e di marketing. La conoscenza di almeno una lingua straniera è utile per visitare e conoscere le più avanzate esperienze internazionali, e per relazionarsi con gli acquirenti stranieri. L'addetto/a al merchandising museale deve essere in grado di prevedere gusti, bisogni, attese di potenziali clienti e saper utilizzare le moderne tecniche di vendita. Deve essere curioso, attento alle novità ed alle tendenze del settore. Trattandosi di un'attività nuova, deve essere guidato: dal gusto per l'innovazione, dal piacere di studiare modi nuovi di comunicare i contenuti artistici, dalla capacità di combinare, in forme equilibrate, l'aspetto commerciale con quello della valorizzazione artistica delle opere.

FORMAZIONE

Per diventare addetto/a al merchandising museale occorre una formazione di tipo umanistico o artistico, integrata da conoscenze di organizzazione aziendale e di marketing. Per questa figura professionale serve una formazione in ambito economico ed un interesse per l'arte e la cultura integrata da conoscenze storico-artistico. Si tratta poi di una professione recente (in Italia) e soggetta a cambiamenti e mode: per questo è importante, per aggiornare la propria professionalità, partecipare a fiere, convegni e seminari di settore.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'addetto/a al merchandising museale può provenire da esperienze nel settore del marketing, della comunicazione, dell'arte. Per fornire il servizio di merchandising è consigliabile fare parte di una società che riunisca persone con diverse specializzazioni.

In Italia, il settore è giovane ed ai primi tentativi; in considerazione dell'enorme patrimonio culturale ed archeologico del nostro Paese, le occasioni per questa professione, sono abbondanti.

ADDETTO/A ALLA LIBRERIA

PROFILO

L'addetto/a alla libreria svolge la sua professione all'interno delle librerie, appunto, consigliando al cliente che cosa leggere in base all'interesse di quest'ultimo.

Per esercitare al meglio la sua funzione deve leggere moltissimo e deve conoscere le trame di libri di vario genere.

In alcuni casi coltiva anche la passione per il recupero di libri antichi ed il loro restauro; per questa funzione però è necessario aver compiuto degli studi specifici.

REQUISITI

Per svolgere l'attività bisogna possedere una forte passione per la lettura ed i libri, predisposizione a lavorare a contatto con il pubblico e resistenza ad orari spesso prolungati. Per essere proprietario/a della libreria dal punto di vista burocratico è indispensabile possedere: l'iscrizione al REC (Registro esercenti della Camera di Commercio), dopo aver superato un esame; la licenza dal Comune; l'iscrizione al Registro delle ditte della Camera di commercio e richiedere la partita IVA. Per la formula libreria più bar o libreria più circolo culturale è necessario uno spazio ampio. Nel caso della libreria specializzata, non è necessario avere grandi spazi, ma bisogna avere un elenco di titoli molto forniti. Per la formula bar più libreria gli orari di apertura devono essere più ampi; i costi di gestione, di conseguenza, sono alti ma salgono anche le possibilità di reddito.

FORMAZIONE

Per svolgere la professione non è necessario un particolare titolo di studio, anche se è importante possedere una ampia cultura generale, che sappia spaziare a più campi di interesse; in questo caso un diploma di maturità o una laurea in materie umanistiche può rivelarsi di aiuto per l'attività.

SBOCCHI PROFESSIONALI

I dati sulla lettura nel nostro paese sono sconfortanti, tali da scoraggiare qualunque aspirante libraio ad avviare un'attività nel settore. Eppure ci sono ancora formule che funzionano e danno buoni risultati. Il punto vendita di libri si trasforma e si propone al cliente come spazio per un incontro, un appuntamento, una sosta con gli amici. È l'amore per la lettura, il primo fattore critico del successo di un'impresa del settore, ma questo oggi non basta più. Altri consigli: organizzare degli incontri periodici con scrittori, poeti, cantanti; partecipare a dibattiti e seminari. Si può abbinare alla vendita dei libri l'idea di un circolo, basta fondare un'associazione culturale senza fini di lucro; se invece c'è un bar è necessaria una licenza apposita per la somministrazione di alimenti e bevande.

AREA SPORT

Numerosi saranno anche gli spazi allestiti per le attività sportive, che andranno dal nuoto, al tennis, al calcio, al golf... ; infatti all'interno del Parco della Mandria, molte sono le occasioni per praticare sport all'aria aperta quali il jogging, la bicicletta, le passeggiate a cavallo ed anche semplici escursioni a piedi. A seguito della ristrutturazione si avrà la possibilità di ampliare funzioni sportive già esistenti e costruirne di nuove (piscine, campi da golf...)

MANAGER DI MANIFESTAZIONI SPORTIVE

PROFILO

Le mansioni del/della manager di manifestazioni sportive sono inerenti alla progettazione, all'organizzazione, alla realizzazione e al coordinamento generale e finanziario di ogni tipo di manifestazione sportiva.

REQUISITI

Chi desideri diventare manager di manifestazioni sportive, deve necessariamente avere una grande passione per lo sport, una spiccata predisposizione alle relazioni interpersonali e una grande disponibilità a viaggiare.

FORMAZIONE

Coloro i quali desiderano diventare manager di manifestazioni sportive possono frequentare appositi corsi.

Deve inoltre essere in possesso di nozioni di psicologia di massa, di sociologia delle comunicazioni, di sceneggiatura e tecniche dello spettacolo, così come deve avere conoscenze del sistema bancario, finanziario e di carattere organizzativo e deve padroneggiare almeno due lingue straniere. Sebbene non sia indispensabile una preparazione tecnica nelle diverse discipline sportive, un'esperienza diretta nel mondo dello sport non può che giovare. Il titolo di studio richiesto, per iniziare questa carriera, è il diploma di scuola media superiore, sebbene una laurea (specie se di indirizzo sociale, artistico o giuridico-economico) costituisca un titolo preferenziale.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il/la manager di manifestazioni sportive collabora con le palestre del territorio nell'organizzazione di eventi sportivi a livello agonistico.

GESTORE/TRICE DI IMPIANTO SPORTIVO

PROFILO

Il/la gestore/trice di impianto sportivo si occupa della gestione, del funzionamento e dell'utilizzo di uno o più impianti sportivi. Tra i suoi compiti figurano:

- garantire agli utenti un ambiente accogliente;
- occuparsi della gestione economica;
- gestire l'organizzazione generale del lavoro dello staff che lo coadiuva nello svolgimento della attività;
- programmare e promuovere l'attività, anche attraverso un diretto rapporto con gli utenti, soprattutto quando l'impianto è di piccole dimensioni;
- garantire il rispetto dei parametri di legge sotto il profilo della tutela dei frequentatori, controllandone direttamente la rispondenza e, se opportuno, facendo intervenire i manutentori;
- sovrintendere al corretto svolgimento di tutti gli adempimenti amministrativi e fiscali.

Opera organizzando il lavoro di uno staff, che comprende sia il personale con competenze tecnico-sportive che agisce a diretto contatto con i frequentatori, sia persone che svolgono ruoli gestionali ed amministrativi, come gli addetti alle manutenzioni e alle pulizie e il personale amministrativo.

Si relaziona all'esterno con i consulenti che collaborano allo svolgimento di specifiche funzioni (contabilità, pubblicità).

REQUISITI

Un/una gestore/trice di impianti sportivi deve essere un/a buon/a conoscitore/trice delle discipline sportive. Inoltre, è richiesta la conoscenza degli elementi di base dell'organizzazione aziendale, della gestione; una notevole capacità organizzativa e di relazione, perché sia assicurato il massimo benessere ai frequentatori, e, in caso di gara, la massima efficienza rispetto al più lineare svolgimento dell'evento sportivo; la capacità di valorizzare, coordinare ed armonizzare l'attività di tutti i suoi collaboratori; la conoscenza delle normative igienico-sanitarie e di quelle vigenti in materia di sicurezza; la capacità di relazionarsi con l'esterno, promovendo l'attività dell'impianto.

FORMAZIONE

Per diventare un/a gestore/trice di impianti sportivi non esistono percorsi formativi definiti. Tuttavia, una specifica esperienza in ambito sportivo, il diploma

universitario o la laurea in scienze motorie o in fisioterapia sono validi presupposti per svolgere questa professione. Sono richiesti frequenti aggiornamenti, che possono avvenire tramite corsi e seminari che le varie federazioni sportive organizzano periodicamente su problematiche tecniche ed amministrative. Da alcuni anni, alcune facoltà di scienze motorie hanno istituito corsi per l'amministrazione, la gestione e la direzione di impianti sportivi.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Alla direzione di un impianto sportivo si può arrivare individualmente o facendo parte di una organizzazione che gestisce diversi impianti. L'incarico individuale può essere svolto venendo assunti come dipendenti oppure in forme libero-professionali. La gestione attraverso una organizzazione può avvenire facendo parte di una associazione sportiva oppure di una impresa.

Per lavorare come libero-professionista, è sufficiente disporre di una semplice partita Iva.

Una seconda, più impegnativa, modalità di esercizio autonomo della professione consiste nell'aprire un impianto e gestirlo in proprio, individualmente o in forma collettiva (associazione sportiva o impresa). In tal caso è obbligatoria la presenza di almeno un istruttore di educazione fisica in possesso del diploma o laurea in Scienze motorie, al quale è assegnata la responsabilità dei programmi attuati nella struttura in conformità agli standard regionali.

ISTRUTTORE/TRICE SPORTIVO/A

PROFILO

L'istruttore/trice sportivo/a è un insegnante specializzato su una specifica disciplina sportiva, in grado di trasmettere all'allievo non solo gli elementi teorici dello sport di cui intraprende la pratica, ma anche, e anzi soprattutto, la corretta esecuzione dei movimenti necessari alla pratica stessa.

Il compito principale dell'istruttore/trice sportivo/a è quello di trasformare un principiante, che si avvicina a una determinata disciplina sportiva, in un praticante dotato delle necessarie cognizioni per diventare un atleta.

L'istruttore/trice cura l'impostazione atletica di base, in maniera da poter sviluppare una forma di efficienza fisica ed agonistica sempre maggiore. Guida i suoi allievi in modo tale da evitare loro infortuni o inconvenienti fisici.

Svolge la sua attività prevalentemente nell'ambito di gruppi sportivi a carattere professionistico o semi-professionistico, ma può occuparsi anche di gruppi formati da non professionisti. Questi gruppi sportivi possono fare capo a strutture private, di tipo aziendale, dove generalmente agisce a contatto con coloro che potrebbero crescere athleticamente sino ad essere incorporati nei ranghi dei praticanti agonisti, o opera come insegnante, nei centri sportivi a finalità amatoriale o dilettantistica.

REQUISITI

Per svolgere la professione di istruttore/trice sportivo/a sono necessarie conoscenze specifiche di anatomia, fisiologia e chinesiologia, oltre che la conoscenza dei regolamenti dello sport insegnato e delle tattiche di gioco.

L'istruttore/trice, oltre a svolgere un ruolo di avviamento a una data disciplina sportiva, è anche una sorta di animatore, che deve saper dialogare con gli allievi e aiutarli a superare momenti di frustrazione. Deve quindi possedere buone capacità di ascolto, disponibilità verso gli allievi e la capacità di spiegare e farsi capire.

FORMAZIONE

L'insegnamento della ginnastica e delle altre discipline sportive nelle palestre private non presuppone il possesso di particolari titoli di studio. Quando si opera in strutture riconosciute dal Coni, è necessario disporre del patentino rilasciato dalla specifica federazione.

Il patentino si ottiene normalmente in base a titoli (ad esempio raggiungendo un determinato livello di prestazione agonistica) ed esami. È comunque consigliabile il possesso di diploma o laurea in scienze motorie.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'istruttore/trice sportivo/a può lavorare:

- nei centri turistici (alberghi, villaggi turistici), che offrono ai loro clienti servizi sportivi;
- come personal trainer, istruttore personale, che segue il cliente in modo individuale, programmandone la preparazione atletica e seguendolo costantemente nel raggiungimento della migliore forma fisica, se occorre anche a domicilio.
- come libero professionista, dotandosi di partita Iva. In tal caso si può lavorare per conto di palestre e centri sportivi.

L'attività libero-professionale può essere svolta anche associandosi con altri istruttori e quindi formando una società.

Un ulteriore sviluppo di carriera può consistere nell'apertura di un proprio centro sportivo. In tal caso occorre sapere che è obbligatoria la presenza di almeno un istruttore di educazione fisica in possesso del diploma o di laurea in Scienze motorie, al quale è assegnata la responsabilità dei programmi attuati nella struttura e la loro rispondenza agli standard regionali.

Non è raro il caso in cui l'attività venga svolta nel tempo libero o per mantenersi gli studi. Questo spiega anche la difficoltà di poter disporre di un personale con formazione e competenze specifiche ed il frequente avvicendamento di persone.

GUIDA NATURALISTICA

PROFILO

L'attività della guida naturalistica è solitamente stagionale e part-time. La guida naturalistica, detta anche accompagnatore naturalistico, assiste e conduce i visitatori nei parchi e nelle aree protette (a piedi oppure in mountain-bike, a cavallo, in canoa, a nuoto e in immersione subacquea). I suoi compiti prevedono anche la progettazione di itinerari, l'accompagnamento delle scolaresche con un ruolo didattico, il lavoro nelle scuole, a fianco degli insegnanti, per l'impostazione e la realizzazione di programmi di educazione ambientale.

REQUISITI

Requisito necessario per svolgere la professione di guida naturalistica è la conoscenza di tutti gli aspetti ambientali, naturalistici e storico-etnografici del territorio in cui opera. Importante è possedere una buona capacità comunicativa per svolgere al meglio il ruolo didattico che questa figura spesso richiede; per questo motivo la guida naturalistica possiede un livello di istruzione medio-alto.

FORMAZIONE

La formazione professionale per diventare guida naturalistica è a carico delle Regioni (se si sono già dotate di un'apposita legislazione che regolamenti il conseguimento della licenza per l'esercizio dell'attività). In molti casi le regioni affidano la gestione dei corsi ad enti di formazione riconosciuti oppure alle Province, agli Enti Parco o alle Comunità Montane. L'accesso ai corsi di solito è preceduto da un test attitudinale di ammissione. Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi agli Assessorati al Turismo delle Regioni. Per accedere ai corsi di formazione di solito sono richiesti solo il diploma di scuola media inferiore, la maggiore età e l'idoneità psicofisica.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Attualmente si stima che in Italia svolga la professione di guida naturalistica un migliaio di persone (in modo più o meno regolamentato). Inserirsi nel settore non è facile; infatti i corsi di formazione non garantiscono affatto il successivo inserimento nel mondo del lavoro. Esistono possibilità di inserimento in Associazioni e Cooperative di accompagnatori naturalistici, oppure direttamente negli Enti Parco o nelle Comunità Montane.

ACCOMPAGNATORE/TRICE EQUESTRE

PROFILO

L'accompagnatore/trice equestre conduce gruppi in escursioni a cavallo di uno o più giorni in totale sicurezza ed è una guida esperta del territorio circostante. Il personale altamente qualificato deve essere in grado di operare all'interno di aziende agrituristiche, equituristiche e in scuole di equitazione.

REQUISITI

L'accompagnatore/trice deve possedere buone conoscenze del territorio di riferimento e buone capacità relazionali che gli/le consentiranno di creare armonia all'interno del gruppo che accompagna.

Deve inoltre possedere conoscenze tecniche legate al rapporto uomo-cavallo per essere in grado di gestire ogni imprevisto con l'animale.

FORMAZIONE

Il percorso di studio prevede nozioni di: morfologia e anatomia, igiene ed alimentazione, veterinaria, mascalcia, etologia e psicologia equina, oltre a nozioni pratiche di gestione della scuderia.

SBOCCHI PROFESSIONALI

È possibile, per questa figura, trovare diverse collocazioni lavorative: in aziende agrituristiche, scuderie, maneggi ecc...

ADDETTO/A ALLA MASCALCIA

PROFILO

Fabbrica, prepara o ripara pezzi di metallo di piccola taglia. Trasforma questi materiali in lamiere o in barre con l'aiuto di diversi strumenti: matrici, pinze, martelli, scalpelli, per ottenere un pezzo.

A partire dalla conoscenza delle caratteristiche dei materiali e tramite tecniche (fusione, forgiatura, battitura con martello) lavora un metallo ferroso e non ferroso. Compito dell'addetto/a alla mascalcia è quello di svolgere una saggia ferratura a zoccoli normali, difettosi, normalizzando le diverse forme e proporzioni degli stessi. Inoltre corregge gli appiombi e modifica le andature, e gli effetti nocivi dovuti alle cattive qualità e ai difetti di spessore di certi zoccoli. È sempre compito suo fare attenzione a non pungere, non inchiodare la zampa. Dovrà inoltre operare in stretta collaborazione con il medico veterinario.

REQUISITI

All'addetto/a alla mascalcia occorrono qualità di non lieve portata, come la prestanza fisica, e coscienza del proprio dovere, nonché una notevole agilità nei movimenti. Questo trinomio compendia tutte le doti che deve possedere per un proficuo esercizio della sua arte. La prestanza fisica è necessaria per bene assolvere il compito, sia ferri da solo o con l'aiuto di qualcuno. Cavalli recalcitranti, pur ben contenuti, richiedono previdente energia e sicurezza nell'esercizio del proprio lavoro.

FORMAZIONE

La formazione dell'addetto/a alla mascalcia è prettamente legata agli aspetti pratici.

Oltre a nozioni relative all'uso dei vari metalli e strumenti utilizzati per la ferratura è importante dedicare parte della formazione alle attività pratiche che consentono di acquisire le competenze necessarie per una ferratura efficace.

Da non sottovalutare gli aspetti legati alle dinamiche relazionali uomo-cavallo.

Questo mestiere è accessibile con un diploma di scuola media inferiore ed eventualmente dopo aver frequentato un corso professionale.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Generalmente l'addetto/a alla mascalcia opera all'interno di scuole di equitazione, centri equestri come libero professionista, a volte pratica il suo esercizio in laboratorio. L'ambiente di lavoro può essere a volte molto rumoroso, sottoposto a variazioni di temperatura e a polveri.

ADDETTO/A ALLE SCUDERIE

PROFILO

Realizza tutti o una parte dei compiti legati al mantenimento e alla riproduzione di una mandria di equidi (cavalli, asini..) destinata essenzialmente a fornire animali da sella, da soma, da tiro.

Si occupa principalmente del nutrimento, del mantenimento e della cura, così come degli esercizi di addestramento degli animali. Partecipa alla manutenzione generale della scuderia.

REQUISITI

L'addetto/a alle scuderie deve essere in grado di distribuire l'alimentazione rispettando i dosaggi prestabiliti, assicura il lavaggio, la strigliatura, le cure semplici, la verifica dei ferri degli animali. Deve saper individuare i problemi di salute, praticare tutte le cure prescritte dal veterinario, comprese le iniezioni e assistere anche nelle ore notturne i capi di bestiame ammalati che richiedono particolare assistenza. Presiede all'addestramento dei cavalli in relazione alla loro destinazione e li mantiene in esercizio. Registra i dati tecnici relativi all'andamento dell'allevamento, in particolare per quanto riguarda gli aspetti sanitari.

FORMAZIONE

È possibile accedere a questo impiego senza particolare formazione. Sarà però indispensabile possedere una buona pratica nell'equitazione e un discreto amore per i cavalli e gli animali in generale.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'impiego si esercita principalmente in stalla, a contatto quotidiano con gli animali, richiede di maneggiare frequentemente oggetti pesanti (sacchi, secchi, fasci di foraggio). È frequente la conduzione di macchine motorizzate di trazione o di sollevamento. Certe attività di monta possono implicare condizioni fisiche o sportive particolari.

LA MANUTENZIONE

Accanto alle professioni che rientrano nelle cinque aree principali, esistono degli impieghi indispensabili al corretto funzionamento di tutte le strutture presenti sul territorio.

Le seguenti figure professionali agiscono nelle cinque aree sopra citate per contribuire all'applicazione di leggi sull'igiene e sulla sicurezza.

ADDETTO/A ALLE AREE VERDI E IL TECNICO DEL PARCO

PROFILO

L'addetto/a alle aree verdi sarà in grado di gestire le attività di recupero, valorizzazione, manutenzione e tutela degli spazi verdi privati e pubblici.

Inoltre acquisirà competenze che gli/le consentiranno di svolgere una funzione di collegamento tra personale direttivo ed operaio in strutture pubbliche e private.

È esperto/a nella gestione delle aree verdi, è colui/colei che progetta e dirige i lavori per la realizzazione di parchi e giardini. È un tecnico delle piante, di cui conosce le caratteristiche botaniche, le capacità di adattamento ai terreni ed ai climi. Semina, coltiva e moltiplica le piante ornamentali in pieno campo o in serra, prepara i terricciati. Il tecnico del parco, invece, si occupa della realizzazione di progetti già definiti per la creazione di spazi verdi provvedendo alla costruzione e manutenzione dei parchi per i Comuni, Province e Regioni, comunità montane e imprese private. È un esperto/a delle essenze vegetali.

REQUISITI

L'addetto/a alle aree verdi deve avere conoscenze nei settori della botanica, dell'ecologia, del giardinaggio, della floricoltura, del vivaismo, dell'orticoltura oltre che elementi di informatica, di sicurezza sul lavoro, di progettazione degli spazi. È essenziale una buona capacità manuale e "l'attitudine" al contatto con la natura.

FORMAZIONE

Il percorso formativo potrebbe essere articolato in aree tematiche lezioni in aula e soprattutto lezioni pratiche nelle serre e nei campi.

La formazione per diventare addetto/a alle aree verdi può prevedere due alternative: la scuola o il vivaio. Esistono numerosi corsi di formazione professionale promossi dalle Regioni. Si tratta di corsi pubblici di uno o due anni a cui si accede con il diploma di terza media e che consentono l'acquisizione di qualifica professionale. Per avere informazioni su questi corsi conviene rivolgersi alle Regioni (Assessorato alla Formazione Professionale) oppure ai centri Informagiovani.

Nel vivaio l'apprendimento avviene a diretto contatto con la natura. Maggiori sono le prospettive se si è in possesso di diploma di perito agrario o di agrotecnico. Per raggiungere una buona professionalità occorrono comunque 7 - 8 anni di esperienza. Per quanto attiene invece il tecnico del parco è possibile cominciare frequentando un istituto superiore per perito agrario o agrotecnico oppure un qualsiasi corso di scuola media superiore. In seguito è possibile specializzarsi conseguendo uno dei seguenti diplomi universitari, di durata triennale: produzioni vegetali con indirizzo in orto-floricoltura, produzioni vegetali con indirizzo in gestione e difesa del verde urbano.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'addetto/a alle aree verdi ed il tecnico del parco possono svolgere l'attività sia all'interno di aziende private sia nei comparti della Pubblica Amministrazione che si occupano della creazione e salvaguardia del patrimonio verde cittadino e della flora dei parchi protetti.

Inoltre è possibile offrirsi come free lance per realizzare o restaurare giardini nelle ville private. La floricoltura è un settore redditizio e capace di garantire ulteriori sviluppi nel futuro. Per dedicarsi con profitto a qualunque attività in questa area è necessario essere fortemente orientati al mercato, senza lasciarsi trarre in inganno dalla semplice passione per il prodotto.

ELETRICISTA

PROFILO

Quella dell'elettricista è una tra le più classiche professioni artigianali che, pur in un'epoca di continue evoluzioni tecnologiche, necessitano ancora dell'intervento dell'uomo. Un mestiere destinato a resistere nel tempo. Il lavoro, oltre alle urgenze, è legato soprattutto alle ristrutturazioni.

REQUISITI

Un/a buon/a elettricista deve essere in grado di localizzare e diagnosticare il guasto o l'anomalia di origine elettrica; per riparare o sostituire gli elementi difettosi.

FORMAZIONE

Il percorso formativo preferibile per l'aspirante elettricista prevede il diploma di perito industriale. Serve naturalmente una spiccata attitudine ai lavori manuali, 4-5 anni d'esperienza, senso di responsabilità e una buona dose di concentrazione. In Italia esistono centinaia di scuole regionali o statali. Dopo due o tre anni di corso si ottiene un attestato di qualifica. Chi vuole una preparazione più approfondita può frequentare gli istituti tecnici e conseguire il diploma di perito elettrotecnico. Ma il mestiere lo si impara sul campo, stando a diretto contatto con l'artigiano installatore. Nei primi mesi ci si limita alle mansioni di supporto. Per acquisire una certa preparazione e lavorare con un minimo di autonomia ci vogliono almeno due o tre anni. Infine, un/a elettricista considera l'aggiornamento tecnico un investimento, quindi frequenta i corsi di qualificazione promossi dalle associazioni di categoria.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il lavoro per l'elettricista non manca e non mancherà per i prossimi anni. Dopo la scuola non è difficile trovare un'impresa disposta a offrire l'assunzione. Tuttavia la domanda del mercato è diventata più sofisticata, oggi vengono richiesti interventi di alta specializzazione.

ADDETTO/A ALLA MANUTENZIONE IDRAULICA

PROFILO

L'addetto/a alla manutenzione idraulica è un/una professionista in grado di svolgere autonomamente costruzione, montaggio e manutenzione di installazioni per la conduzione dell'acqua e del gas di un edificio.

È un/una operaio/a specializzato/a che, utilizzando specifici attrezzi di lavoro, svolge le funzioni di: sistemazione del posto di lavoro (cantiere edile); lettura ed analisi della documentazione tecnica necessaria per procedere all'installazione; organizzazione delle fasi, delle attrezzature e dei metodi di lavoro; costruzione di parti di tubature per l'acqua calda e fredda e per gli impianti di riscaldamento; montaggio e smontaggio di strumenti di misurazione, comando, regolazione e sicurezza; montaggio e manutenzione di impianti alimentati a gas e di impianti di erogazione del gas e fabbricazione delle relative tubature; montaggio e manutenzione di impianti sanitari (bagni e servizi igienici); regolazione, montaggio e manutenzione degli impianti installati; verifica dei lavori effettuati e prove di collaudo; esecuzione di lavori di riparazione dell'attrezzatura utilizzata per il lavoro.

Può lavorare sia autonomamente che come dipendente per le imprese edili e di costruzioni.

Si relaziona all'interno del cantiere con gli operai, con il capomastro (responsabile del cantiere) e con i progettisti (ingegneri, architetti e geometri).

Gli strumenti di lavoro maggiormente utilizzati dall'idraulico sono le postazioni complete per la saldatura delle tubazioni, il piegatubi per il ferro ed il rame, il taglia-tubi, le autoclavi, gli scaldacqua, i riduttori di pressione, i rubinetti e le valvole, i bruciatori e le caldaie.

L'attività spesso comporta orari di lavoro prolungati, dettati dalla necessità di terminare nei tempi previsti l'impianto o il rivestimento. Questo per l'idraulico può essere causa di eccessiva stanchezza e stress.

REQUISITI

Per svolgere questa professione sono necessarie: conoscenza dei principi di idraulica e di trasmissione del calore, conoscenza delle norme sugli impianti di acqua potabile, sulle reti interne del gas, sugli impianti di riscaldamento, capacità di comprensione del disegno di costruzioni edili, capacità di comprensione e valutazione delle indicazioni del cliente, capacità di definire le fasi, le attrezzature ed i metodi del proprio lavoro, capacità di eseguire lavori di giunzione di tubazioni mediante saldatura, capacità di installare impianti idraulici e termici negli edifici, secondo le norme di legge previste, capacità di eseguire riparazioni e sostituzioni di apparecchiature o parti di impianti in avaria, capacità di eseguire il collaudo funzionale dell'impianto installato.

L'addetto/a alla manutenzione idraulica deve essere regolarmente iscritto/a alla Camera di Commercio (in caso di lavoro autonomo) e conoscere le norme della sicurezza nei luoghi di lavoro dettate dal decreto 626 e dalla "Direttiva cantieri". Secondo gli addetti ai lavori non si tratta di un mestiere difficile, ma occorrono pazienza e voglia di imparare, seguendo un percorso formativo quotidiano, verso una manualità che si ottiene solo con la pratica.

FORMAZIONE

Per diventare addetto/a alla manutenzione idraulica, dopo aver conseguito il diploma di Licenza Media o il diploma di Maturità Tecnica ad Indirizzo Industriale è possibile frequentare degli specifici corsi di qualifica (quali ad esempio: impiantista manutentore termoidraulico) presso Enti di Formazione Pubblici e Privati abilitati, al fine di acquisire una specializzazione che permetterà un più rapido inserimento nel mercato del lavoro. È tuttavia una tipica figura professionale del settore edilizio che si forma prevalentemente all'interno dell'azienda con anni di esperienza diretta in cantiere.

Al termine di una scuola professionale, è dunque indispensabile un apprendistato. Se poi si sceglie la formula imprenditoriale, occorre una formazione di base di economia e gestione di impresa, business plan e gestione delle risorse umane.

SBOCCHI PROFESSIONALI

La professione di addetto/a alla manutenzione idraulica può contare su buone possibilità occupazionali: nuove opportunità di lavoro sono offerte anche dal settore degli impianti di condizionamento e del trattamento dell'aria, dove si affermano tecnologie sempre più avanzate. Poi, oltre ai tradizionali interventi in area domestica, ci sono le grandi opere di impiantistica speciale, come il sollevamento o la potabilizzazione dell'acqua.

IMPIANTISTA TERMOIDRAULICO

PROFILO

L'impiantista termoidraulico si occupa della progettazione, realizzazione e del collaudo di condutture per l'acqua e per il gas, di impianti sanitari, collettori solari, pompe di calore, impianti di ricupero, piscine ed impianti di deumidificazione. Inoltre progetta e realizza impianti centralizzati di riscaldamento, impianti di depurazione dei gas di scarico, di ventilazione e di combustione; installa bruciatori a gasolio e a gas, caldaie, rubinetterie, scaldabagni e dispositivi per lo scarico delle acque piovane. Conosce quindi il disegno di impianti termici ed idraulici, la resistenza dei materiali e le sollecitazioni meccaniche cui sono soggetti gli organi delle macchine a fluido.

REQUISITI

Molta tecnica, preparazione e specializzazione sono fondamentali per esercitare questo mestiere, ma anche tenacia, spirito imprenditoriale e disponibilità al continuo aggiornamento per reggere la forte concorrenza nel settore.

FORMAZIONE

Per svolgere l'attività è meglio cominciare con una formazione di base per apprendere un minimo di teoria e di tecnica. Quindi è indispensabile molta pratica sul campo ed un aggiornamento costante. L'Istituto Tecnico Industriale propone un corso di durata quinquennale che prepara culturalmente e professionalmente tecnici in vari settori: il corso è costituito da un biennio comune ed un triennio che prevede diversi indirizzi, tra cui l'indirizzo in termotecnica. L'Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato di durata triennale, fornisce insegnamenti culturali e professionali, il tutto affiancato da esercitazioni pratiche, in vari settori. Alcune Regioni organizzano corsi di formazione professionale al termine dei quali si ottiene un attestato di qualifica per impiantista termoidraulico.

SBOCCHI PROFESSIONALI

La scelta professionale più conveniente per un impiantista termoidraulico è senza dubbio consorzarsi con altri tecnici per poter offrire una gamma completa di servizi e assicurarsi conseguentemente un'ampia fascia di mercato. Per un consorzio inoltre è più facile ottenere l'iscrizione all'Albo Costruttori o la certificazione europea indispensabile per partecipare a gare d'appalto pubbliche o assumere il ruolo di terzo responsabile di caldaie di potenza superiore a 350 Kw. Un'ulteriore possibilità di inserimento nel mondo del lavoro è offerta dalle Amministrazioni comunali o provinciali, con le quali si può anche collaborare come consulenti esterni.

MANUTENTORE/TRICE DI ARTICOLI SPORTIVI

PROFILO

Il/la manutentore/trice di articoli sportivi si occupa del mantenimento in buono stato di efficienza delle attrezzature sportive, della loro riparazione o modifica per adattarle meglio a particolari esigenze dei singoli atleti.

Svolge lavorazioni di tipo essenzialmente artigianale che consentono di operare riparazioni e sostituzioni di pezzi nelle attrezzature sportive, secondo specializzazioni che riguardano la tipologie di attrezzi o il tipo di materiale con cui sono realizzati.

In alcuni casi, oltre a occuparsi della manutenzione, costruisce attrezzature sportive, spesso su misura e in base alle esigenze dei singoli atleti opera sempre all'interno di una specifica disciplina sportiva.

REQUISITI

Per svolgere la professione è importante una conoscenza dei materiali e delle tecnologie applicate nella costruzione delle attrezzature. È consigliabile inoltre possedere:

- conoscenze e capacità tecniche in ambito meccanico, elettrico ed elettronico;
- grande abilità manuale, unita ad un elevato grado di inventiva che consenta di mettere a punto soluzioni migliorative delle attrezzature, personalizzandole secondo le richieste degli atleti;
- capacità relazionali e la affidabilità nel curare la manutenzione, per garantire un valido servizio ai clienti, sono importanti.

FORMAZIONE

La professione di manutentore/trice si può svolgere indipendentemente dal titolo di studio posseduto, non esistono infatti titoli di studio obbligatori per acquisire le competenze indispensabili alla professione.

Le conoscenze di cui deve disporre sono prevalentemente quelle derivate dall'esperienza di lavoro, ma sempre più spesso vi sono corsi di aggiornamento, organizzati sia dalle associazioni di categoria che dalle industrie, in coincidenza con l'introduzione di prodotti innovativi dal punto di vista tecnologico.

È consigliabile tuttavia il possesso di un titolo di studio conseguito in un istituto professionale, tecnico-industriale, oppure a seguito di corsi di formazione alla professione.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Generalmente svolge la sua attività in laboratori specializzati, attrezzati con macchinari anche sofisticati, in negozi di articoli sportivi nell'ambito dei servizi post-vendita (servizi di assistenza forniti al cliente che ha già acquistato un prodotto), nella grande industria nei settori di ricerca e sviluppo o nell'esecuzione di particolari fasi di lavorazione.

Normalmente ci si avvicina a questa professione sulla base di un forte interesse per uno specifico sport.

L'inizio della carriera può avvenire attraverso una assunzione, ordinaria o come apprendisti, in un laboratorio specializzato. Successivamente, la carriera è condizionata dalla dimensione dell'impresa in cui si è occupati.

Molto frequente è lo svolgimento dell'attività in forma autonoma. Mettersi in proprio significa avviare una impresa artigiana, in forma individuale o societaria. L'impresa dovrà essere iscritta all'albo artigiani presso la Camera di commercio, disporre di una partita Iva ed operare in locali idonei in quanto a rispetto delle norme igienico-sanitarie e sulla sicurezza.

PROFESSIONI CHE SI SVILUPPERANNO SUL TERRITORIO

La ricaduta che avrà la ristrutturazione e la riqualificazione della Reggia e del Borgo Castello e Parco de La Mandria sul territorio venariese potrà condurre ad una valorizzazione della potenzialità della città soprattutto in riferimento all'aspetto turistico che avrà come fattori di richiamo principali la storia della città stessa e la natura che ospita.

Si presume che gli effetti diretti e indiretti collegati all'impatto del bene artistico sul territorio possano ricadere principalmente sul settore ricettivo-ristorativo e su quello del commercio. In particolare se si considerano i beni acquistati sul territorio dal flusso turistico ci si riferisce a:

- pernottamento: spese alberghiere, affittacamere, agriturismi*
- trasporti: spese in carburante, biglietti di bus/treno/aereo, spese di affitto di autoveicoli*
- vitto: ristoranti, negozi di alimentari (anche di prodotti tipici), bar*
- commercio di prodotti non alimentari: abbigliamento, fotografia, cartoleria, souvenir.*

Nella parte che segue si delineano alcuni profili che potranno trovare un certo margine di sviluppo.

GESTORE/TRICE DI BED & BREAKFAST

PROFILO

I bed & breakfast sono strutture ricettive gestite da privati che, avvalendosi della loro organizzazione familiare, utilizzano parte della propria abitazione, fino ad un massimo di quattro o tre camere, fornendo alloggio e prima colazione.

Per l'apertura di un bed & breakfast ci si deve recare presso l'Ufficio Turistico del proprio Comune di residenza (o presso l'ATL o IAT locale) e fare denuncia di inizio attività, comunicando i prezzi che si intendono praticare.

I prezzi con il timbro del Comune andranno poi affissi dietro alla porta della camera degli ospiti. Non è invece necessaria l'iscrizione alla sezione speciale del registro degli esercenti il commercio.

Nel servizio, il/la gestore/trice di bed & breakfast dovrà essere accurato avvalendosi della normale organizzazione familiare e fornendo, esclusivamente a chi è alloggiato, cibi e bevande confezionate per la prima colazione, senza alcun tipo di manipolazione.

Questa attività non richiede partita Iva, né alcuna autorizzazione particolare.

Per il bed & breakfast, l'afflusso di clienti è solitamente stagionale per le località balneari o montane, mentre è più omogeneo se si tratta di attività avviate in città storiche e culturali.

Il/la gestore/trice di bed & breakfast si occupa dell'attività ricettiva a conduzione familiare con l'offerta di alloggio e prima colazione.

Il suo primo compito è quello di offrire all'ospite una camera confortevole e la prima colazione, in un ambiente familiare e cortese.

Il bed & breakfast è normalmente un'attività che viene svolta da una sola persona (con al massimo l'aiuto di un familiare) e quindi si deve occupare di tutto: dal servizio ai clienti alle pratiche amministrative, dalla colazione alla pulizia delle camere.

REQUISITI

Il bed & breakfast non richiede specifiche competenze tecniche, tuttavia occorre possedere un mix di conoscenze abbastanza variegato, dalla gastronomia agli aspetti burocratici e contabili. Se poi il bed & breakfast è in una zona dove esiste turismo internazionale, occorre anche sapersi esprimere nelle lingue straniere più richieste. Il/la gestore/trice di bed & breakfast deve inoltre possedere:

- una forte predisposizione ai rapporti interpersonali accompagnato da un vivo senso di ospitalità;
- cortesia e familiarità nel fornire il servizio;
- una buona rete di relazioni sul territorio, ad esempio con chi organizza escursioni, o con ristoranti, luoghi di divertimento ecc., per fornire un migliore servizio ai propri clienti;
- inventiva e spirito di iniziativa per promuovere l'attività e variegare i servizi.

FORMAZIONE

Al/alla gestore/trice di bed & breakfast non è richiesta solitamente un particolare percorso formativo. Tuttavia, sono utili studi in campo turistico sia a livello di scuola superiore che, eventualmente, a livello universitario.

Un po' di formazione è senz'altro necessaria per gli aspetti legati all'organizzazione, alle normative igieniche, agli obblighi fiscali.

Utile è la conoscenza delle lingue, soprattutto per le zone ad alto turismo internazionale.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Il bed & breakfast è un'attività tipicamente autonoma e familiare e può essere considerata un ottimo modo di "inventarsi" un'attività in proprio, semplicemente sfruttando al meglio la propria abitazione.

In Italia è arrivato solo negli ultimi anni e sta registrando una lenta ma costante diffusione.

IMPRENDITORE/TRICE AGRITURISTICO/A

PROFILO

Il settore agricolo ha avviato negli ultimi tempi un processo di innovazione che tende a recuperare le risorse agricole e valorizzare il paesaggio; conseguentemente si stanno affermando nuove figure professionali legate alla produzione biologica, all'industria di prima trasformazione e, in particolare, all'agriturismo.

Una completa valorizzazione economica delle risorse aziendali e territoriali si può quindi ottenere attraverso l'attività di agriturismo integrativa della produzione agricola.

L'imprenditore/trice agriturismo/a è dunque un coltivatore che possiede o affitta un terreno in una zona collinare o comunque attraente dal punto di vista turistico e che integra il proprio reddito attrezzandosi per ospitare clienti nei mesi estivi. L'imprenditore/trice agricolo/a può essere, secondo la legge, sia una persona singola (o i suoi familiari), sia una società di persone o di capitali. Possono essere imprenditori agricoli anche enti pubblici e di altra natura, comprese le cooperative. Oltre a gestire l'azienda si dedica allo sviluppo di tutte quelle attività che possono rendere più gradevole il soggiorno al turista come la coltivazione di frutti, l'apicoltura, la confezione di conserve, la produzione di formaggi e vini, ecc. Infatti i prodotti consumati dai turisti devono provenire per almeno il 51% dal fondo agricolo dell'azienda agrituristica.

REQUISITI

Per gestire al meglio l'azienda agrituristica occorre conoscere i principali aspetti legali, fiscali e amministrativi previsti sia dalla legislazione nazionale sia da quella regionale.

FORMAZIONE

Le Regioni, anche in collaborazione con le associazioni agrituristiche, organizzano corsi di formazione.

Conviene dunque aderire ad una di queste associazioni (che fanno capo alle varie organizzazioni sindacali di coltivatori diretti) le quali, oltre ad offrire corsi di formazione, informazioni sulla normativa e sui problemi di gestione aziendale, consentono di entrare in diretto contatto con gli utenti, ad esempio segnalando le varie aziende agrituristiche su guide e pubblicazioni specializzate. Alcune Regioni organizzano stage presso le aziende agrituristiche già avviate: è possibile ricevere informazioni a livello locale.

SBOCCHI PROFESSIONALI

Ogni Regione ha istituito l'albo degli operatori agrituristici cui è necessario iscriversi per esercitare l'attività.

L'iter burocratico da seguire è il seguente:

- iscrizione all'albo;
- certificato di complementarità della nuova attività rispetto a quella agricola già presente, rilasciata dal servizio provinciale agricoltura, foreste ed alimentazione;
- autorizzazione del Comune in cui si svolgerà l'attività (previa documentazione che attesti le autorizzazioni sanitarie, edilizie, ecc.).

Inoltre varie Regioni prevedono una selezione a garanzia di un'adeguata formazione.

La moda delle vacanze verdi ha generato un boom dell'agriturismo che è probabilmente destinato ad espandersi ulteriormente nei prossimi anni.

Inoltre investire nell'apertura di un'attività agrituristica può essere meno rischioso, grazie alle agevolazioni regionali ed ai finanziamenti dell'Unione Europea.

GESTORE/TRICE DI RISTORANTE

PROFILO

Gestisce e amministra l'azienda di cui è proprietario/a o gestore/trice. Organizza la preparazione materiale del servizio alla clientela e definisce le regole di funzionamento dell'azienda. Gestisce e controlla il rifornimento e gli stock delle derrate alimentari e di altre forniture. Assicura la gestione e la commercializzazione della sua azienda. Fissa i prezzi dei servizi. Recluta e istruisce il personale. Può gestire la contabilità dell'azienda. Può anche, a seconda dei casi, esercitare una attività di gestione complementare (albergo, bar...).

REQUISITI

Per essere un/a buon/a gestore/trice di ristorante bisogna essere in grado di assicurare la commercializzazione della propria azienda, effettuare gli acquisti, controllando i rifornimenti presenti in magazzino e gestire gli stock.

Essere in grado di reclutare il personale; istituire, organizzare e ripartire le attività di una squadra di lavoro.

Supervisiona la preparazione del materiale di servizio.

È preferibile che parli una lingua straniera, preferibilmente l'inglese, che conosca le attività culturali e turistiche locali e regionali e saper utilizzare un programma di gestione.

FORMAZIONE

Questo impiego è generalmente accessibile con una esperienza documentata nel settore della ristorazione associata ad un livello minimo di istruzione (diploma di scuola media inferiore). Le formazioni tecniche fornite da corsi professionali (scuole alberghiere) e competenze nell'ambito della gestione di impresa facilitano l'accesso a questa professione.

SBOCCHI PROFESSIONALI

L'impiego si svolge generalmente nei ristoranti o negli alberghi-ristoranti di piccole dimensioni. L'attività si svolge in relazione con la clientela, da soli o in due, e implica continui andirivieni in tutta l'azienda.

Gli orari sono irregolari con un ritmo di lavoro che si caratterizza per l'alternanza di periodi di minore attività. Le domeniche ed i giorni festivi sono lavorativi. Il lavoro può essere stagionale. Le relazioni frequenti con i fornitori possono occasionare spostamenti.

L'attività è sottomessa al rilascio di particolari licenze e permessi.

AUTONOLEGGIATORE/TRICE

PROFILO e REQUISITI

I requisiti professionali richiesti all'autonoleggiatore/trice sono simili a quelli di un/una tassista, oltre tutto il mercato offre maggiori possibilità d'inserimento e di lavoro. Cambiano però le regole del gioco: il taxi sta in piazza, pratica prezzi prefissati dal Comune e non può essere prenotato; l'autonoleggiatore/trice tiene la sua vettura in garage, presta il suo servizio solo su prenotazione e applica tariffe in un regime di libero mercato. Ancora qualche differenza tra i due mondi che presentano indubbiamente numerose analogie.

Il/la tassista lavora quasi esclusivamente in una sola città, mentre chi si serve di un'auto a noleggio spesso lo fa per spostarsi da una città all'altra. Con l'autonoleggio infine occorrono invece forti connotazioni imprenditoriali. Quando serve si chiama l'autonoleggiatore in grado di offrire il medesimo servizio, pagandolo solo a prestazione con un prezzo concordato di volta in volta. Non avendo postazioni fisse nel Comune, ottenere una licenza, soprattutto nelle piccole località, è più facile, diversamente con qualche milione di vecchie Lire si riesce a rilevarla da un professionista anziano. A questa spesa si deve aggiungere quella dell'auto nuova: trentacinque quarantamila Euro, pagabili in leasing, da destinare all'acquisto di una berlina di prestigio. Oltre all'auto è utile munirsi di cellulare per la reperibilità e di un fax per ricevere le prenotazioni scritte.

FORMAZIONE

A coloro che intendono diventare autonoleggiatori/trici è consigliabile partire come freelance per un anno presso un'azienda di autonoleggio, un consorzio o una società di servizi che mette a disposizione autisti. Un periodo utile per imparare i meccanismi del mestiere e le esigenze della clientela, senza doversi impegnare finanziariamente. Non occorre licenza e l'auto viene fornita dalla ditta. Serve solo l'abilitazione professionale e l'iscrizione a ruolo della Camera di commercio.

SBOCCHI PROFESSIONALI

La richiesta di mercato della figura professionale dell'autonoleggiatore/trice è in aumento perché negli ultimi anni si è andata sempre più consolidando la tendenza di fare a meno degli autisti dipendenti per servirsi, all'occorrenza, delle prestazioni libero-professionali.

ADDETTO/A ALLE VENDITE

PROFILO

Gli/le addetti/e alle vendite, detti anche venditori o commessi assistono, orientano e informano il cliente; curano, dispongono e riforniscono gli scaffali e i display con le merci e, nei negozi di minori dimensioni, ricoprono numerosi altri ruoli (da quello di cassiere a quello di magazziniere, ecc.). Le funzioni e le attività affidate a questa figura professionale possono quindi essere estremamente specializzate e qualificate come richiesto in alcuni ambiti merceologici e indipendentemente dalla dimensione d'impresa o invece, può trattarsi di attività fortemente standardizzate e con margini limitatissimi di discrezionalità. Il servizio e l'assistenza alla clientela rappresentano comunque la funzione principale, anche quando il rapporto con gli acquirenti è del tutto indiretto.

I compiti primari sono rappresentati dall'assistenza alla clientela e dalla promozione delle vendite. I compiti specifici variano fortemente a seconda delle dimensioni e della specializzazione del punto vendita o del reparto in cui agisce questa figura professionale. Nei piccoli punti vendita è certamente essenziale il rapporto con il cliente, nei punti vendita di maggiori dimensioni e, al loro interno, nei settori in cui non è previsto il servizio diretto alla clientela, il rapporto con essa non è diretto. In questi casi l'attività dell'addetto/a alle vendite sarà rappresentata dal rifornire gli scaffali e far sì che i compratori abbiano a disposizione l'intera gamma dei prodotti previsti in quel settore del punto vendita e, solo occasionalmente, sarà suo compito fornire assistenza alla clientela.

Spesso gli/le è affidato anche il compito di sorvegliare il comportamento della clientela, verificando che non avvengano sottrazioni di merci. Si occupa del corretto rifornimento di prodotti sugli scaffali segnalando le eventuali esigenze di rifornimento o provvedendo a questa attività (dove è minore la parcellizzazione del lavoro).

Si occupa anche della realizzazione dell'allestimento (dispone, cioè, i prodotti al fine di renderli più "attraenti") che, soprattutto nei punti vendita di maggiori dimensioni o facenti parte di catene commerciali, viene predisposto e studiato a livello centrale da esperti della materia.

Negli esercizi di minori dimensioni l'addetto/a alle vendite svolge anche le funzioni di cassiere/a (riscossione e registrazione delle vendite) e spesso fa fronte all'intera gamma dei compiti legati alla manutenzione, alla pulizia, al magazzinaggio (carico, scarico e stoccaggio delle merci). Questa figura partecipa, inoltre, alle operazioni di inventariazione delle merci di sua competenza.

In generale, l'addetto/a alle vendite collabora con il titolare o i responsabili di reparto all'organizzazione degli spazi di vendita e di quelli espositivi, proponendo miglioramenti e riportando suggerimenti e lamentele eventualmente espresse dalla clientela.

Gli/le addetti/e alla vendita, per rispondere alle esigenze della clientela ed offrire un servizio qualificato, devono conoscere in modo approfondito il prodotto che trattano e questo richiede una specializzazione di grado diverso a seconda della complessità del prodotto del quale si cura la vendita.

REQUISITI

Questa figura è caratterizzata da conoscenze specifiche riguardanti il prodotto da vendere e dalla capacità di trattare e preparare alcuni prodotti (nella vendita di prodotti alimentari).

Di grande rilievo le caratteristiche attitudinali quali, ad esempio e principalmente, le capacità relazionali (saper relazionarsi con la clientela, interpretare e soddisfare le esigenze del compratore, evitare conflitti, saper creare un rapporto di fiducia con il cliente) accompagnate dalla conoscenza delle tecniche di vendita.

FORMAZIONE

Non esistono indicazioni vincolanti per poter accedere a questo lavoro, tuttavia si preferisce, soprattutto nella grande distribuzione, affidare questo compito a soggetti in possesso di diploma. Sempre nella grande distribuzione, la conoscenza di una lingua straniera costituisce titolo preferenziale.

La formazione degli/delle addetti/e alla vendita viene talvolta promossa e organizzata dalle associazioni di rappresentanza dei commercianti, più spesso e soprattutto nella grande distribuzione, la formazione viene predisposta direttamente dalle imprese commerciali e spesso consiste nell'affiancamento dei neo assunti a venditori più esperti.

SBOCCHI LAVORATIVI

L'addetto/a alla vendita è generalmente un/una lavoratore/trice dipendente. Per questa figura professionale è però frequente l'impiego per periodi limitati (contratti a termine a carattere subordinato o parasubordinato), soprattutto, in coincidenza con i momenti di maggior afflusso di clientela (i periodi prefestivi, i saldi, i cambi di stagione).

Il suo grado di autonomia nello svolgimento del lavoro è tanto più ampio quanto maggiore è la delega da parte del titolare dell'esercizio, tale delega è ridotta nella grande distribuzione.

Gli/le addetti/e alle vendite hanno sperimentato i più diversi regimi di orario. Nella maggior parte dei piccoli esercizi è ancora in uso l'orario spezzato, tuttavia l'inizio e la fine della giornata di lavoro sono legati a fattori stagionali e subiscono notevoli variazioni - anche riguardo al riposo settimanale - in relazione alla localizzazione. È frequente l'utilizzo del part time e l'organizzazione del tempo di lavoro su turni, soprattutto nella grande distribuzione. Inoltre è stato registrato l'utilizzo di schemi di orario atipici quali i contratti di dodici ore settimanali concentrate nel fine settimana.

Nella piccola distribuzione, l'informalità caratterizza anche i regimi di orario che normalmente subiscono notevoli variazioni - in eccesso - rispetto a quanto stabilito dai contratti di lavoro. È infatti frequente, soprattutto per questo tipo di esercizi, il prolungamento dell'orario di lavoro oltre a quello di apertura per svolgere le attività di sistemazione delle merci, di pulizia e manutenzione, di chiusura contabile, qualora questi compiti siano affidati al commesso.

Nella grande distribuzione l'addetto/a alle vendite svolge i suoi compiti alle dirette dipendenze del capo reparto, mentre nel piccolo esercizio commerciale risponde direttamente al titolare o gestore del negozio.

ESERCENTE

PROFILO

Includiamo in questa definizione il/la proprietario/a del punto vendita (che nella piccola distribuzione, cura l'insieme delle funzioni commerciali) ovvero il soggetto che ne ha rilevato la gestione.

L'esercente controlla l'attività di un negozio assumendo tutte le decisioni necessarie: dalla scelta dell'assortimento e dei fornitori, all'organizzazione degli spazi, dalla concessione di credito ai clienti alla gestione del personale.

Nei negozi di piccole dimensioni spesso l'esercente è anche addetto/a alle vendite, in quelli di maggiori dimensioni svolge compiti più specializzati e di carattere esclusivamente direttivo.

I compiti svolti variano notevolmente in funzione delle variabili anagrafiche (dimensioni) e di mercato (ambito merceologico). In generale è tutta via possibile individuare le attività principali in cui è impegnata questa figura: individuazione dei target di mercato; funzioni di acquisto (selezione dei fornitori e dei canali, talvolta anche su base internazionale; ricerca di nuovi fornitori soprattutto nei settori in cui la novità e le mode hanno particolare rilievo); allestimento degli spazi e presentazione dei prodotti; gestione del personale (se presente); controllo degli aspetti amministrativi (funzione che può essere affidata a figure specializzate esterne, qualora non siano presenti addetti a questa attività); gestione delle questioni finanziarie (i rapporti con gli istituti di credito, ad esempio, costituiscono uno degli aspetti principali e spesso dei più difficili che impegnano questa figura professionale); direzione e/o realizzazione delle funzioni di vendita; definizione dei budget, per lo più a carattere annuale che possono essere più o meno formalizzati; in alcuni casi, all'attività commerciale se ne associa una artigianale (ad esempio, nel comparto alimentare o nella moda oppure nell'ambito delle riparazioni) cui sono collegati compiti propri di quelle attività.

REQUISITI

Nello svolgimento di questo lavoro è richiesta la conoscenza delle caratteristiche dei prodotti, competenze informatiche e nozioni di contrattualistica commerciale. Sono inoltre richieste conoscenze in materia finanziaria e fiscale ed elementi di visual merchandising.

Le competenze legate a quest'ambito di attività si sviluppano nel tempo e sono fortemente legate all'esperienza biografica. Spesso la formazione by doing avviene nell'impresa di famiglia ed è, dunque, molto precoce, oppure rappresenta una delle

modalità per sviluppare interessi personali che si intrecciano a quelli più strettamente professionali. Determinante anche “lo spirito d’avventura”, ossia la tolleranza per il rischio e per lo stress legato alle incertezze; le capacità di stabilire buone relazioni (con il pubblico, con i propri dipendenti, con i fornitori) ed il desiderio di sperimentare soluzioni anche innovative e creative che possono rappresentare un fattore strategico di sopravvivenza e di crescita per l’impresa commerciale.

Altre capacità specifiche e legate al contesto professionale in esame sono le capacità di acquisto, che possono essere determinate dal perseguimento di un “progetto” commerciale.

A queste però si unisce la capacità di “intuire” le tendenze di mercato, l’accortezza, la flessibilità, la conoscenza del proprio settore merceologico e della clientela, le capacità di comprendere le potenzialità della propria impresa e le opportunità offerte dal mercato e dal contesto locale.

Inoltre occorre essere in grado di “durare nel tempo”, offrire un’immagine rassicurante e solida e stabilire un rapporto fiduciario sia nei confronti dei fornitori sia verso i clienti.

FORMAZIONE

Ad oggi mancano le norme attuative riguardo alle procedure introdotte dalla riforma del settore sicché non è attualmente possibile indicare le modalità e gli istituti che sostituiranno il registro degli esercenti di attività commerciali (REC). Si può tuttavia ritenere che nel settore non alimentare si assisterà a una sostanziale liberalizzazione degli accessi.

Pur in assenza di requisiti formali per lo svolgimento di queste attività - salvo l’abilitazione - è preferibile innestare le competenze maturate sul campo su un per corso formativo di medio-alto livello (diploma di maturità o laurea).

Con riguardo all’aggiornamento professionale, nonostante sia soprattutto legato all’esperienza pratica, le associazioni di categoria stanno avviando percorsi di formazione specifici per fornire agli esercenti strumenti per mantenersi competitivi su questo segmento di mercato che subisce la forte concorrenza della grande distribuzione.

SBOCCHI LAVORATIVI

L’esercente è un/una imprenditore/trice e, come tale, il grado di autonomia legato allo svolgimento del suo lavoro è normalmente molto elevato.

Riguardo all’impiego di tecnologie, nella maggior parte dei casi ci si limita all’uso dei computer e, talvolta, alle tecnologie telematiche di pagamento (POS). L’impiego di

altre tecnologie, anche molto tradizionali, può essere legato a specifiche esigenze poste dal settore merceologico o dai servizi di supporto alla vendita.

Nella maggior parte dei piccoli esercizi è ancora in uso l'orario spezzato, tuttavia l'inizio e la fine della giornata di lavoro sono legati a fattori stagionali e subiscono notevoli variazioni - anche riguardo al riposo settimanale - in relazione alla localizzazione. Gli orari effettivi sono, tuttavia, generalmente molto lunghi e si protraggono oltre quelli di apertura al pubblico.

Spesso la gestione di piccoli esercizi commerciali fa capo ad un nucleo familiare che collabora allo svolgimento dei diversi compiti, oppure può essere inserito in reti in franchising (che esonerano dallo svolgimento di attività fiscali e finanziarie) o, ancora, possono costituirsi forme associative con altre ditte individuali (un esempio è costituito dai gruppi di acquisto che ottimizzano i rapporti con i fornitori e la gestione degli ordini).

I rapporti sono molto stretti con tutti gli altri impiegati presenti nel punto vendita e sono frequenti con soggetti esterni come, ad esempio, i fornitori di merci e servizi. Il reddito dell'imprenditore/trice è variabile e legato al fatturato.

GESTORE/TRICE DI CAMPEGGIO

PROFILO

I campeggi o camping sono aziende ricettive all'aria aperta che offrono ospitalità in aree recintate ed attrezzate per l'alloggio di clienti muniti di mezzi di pernottamento autonomi e mobili.

La gestione di un campeggio può comprendere servizi di ristorante, spaccio, bar e svago.

Le aziende ricettive all'aria aperta devono essere allestite in locali salubri, a debita distanza da stabilimenti industriali, ospedali, case di cura e di riposo, chiese, caserme e cimiteri; le recinzioni devono essere completate con schermature (siepi o altro) in corrispondenza di strade, piazze e spazi abitati in genere.

Per aprire un campeggio occorre chiedere l'autorizzazione al Comune.

Il/la gestore/trice di campeggio dirige, coordina e supervisiona la struttura del camping e i servizi offerti. Ha la responsabilità complessiva dell'intera struttura, quindi si deve preoccupare di tutta la gestione, ovvero:

- sovrintende alla gestione degli arrivi e alla sistemazione degli ospiti;
- organizza e coordina tutto il personale e i collaboratori che lavorano all'interno del campeggio;
- cura la manutenzione e la disposizione degli spazi di sosta;
- sovrintende alla manutenzione e alla pulizia della struttura preoccupandosi di rispettare le normative in vigore;
- se il campeggio dispone di un minimarket e di un ristorante interno, ne sorveglia il funzionamento;
- sovrintende alla manutenzione degli impianti sportivi, se ci sono, e stabilisce le regole per il loro utilizzo da parte degli ospiti;
- sovrintende alle attività ricreative, ludiche o escursionistiche;
- si occupa della promozione e della pubblicità;
- sovrintende agli aspetti contabili e fiscali.

L'attività prevede molteplici rapporti con altre figure professionali, interne ed esterne alla struttura. In un campeggio sono presenti almeno un addetto alla reception (che alle volte è lo stesso gestore), gli addetti alle pulizie degli impianti igienici, gli operai manutentori, gli animatori, i dipendenti del ristorante e del minimarket.

È l'interlocutore sia dei clienti sia dei fornitori di prodotti e servizi. Il gestore lavora principalmente all'interno della struttura ricettiva, ma non sono rare anche le attività che si svolgono al di fuori di essa.

Chiaramente molto dipende dalla grandezza del campeggio, poiché mentre nelle strutture di piccole dimensioni il gestore è una sorta di factotum, in quelle medio-grandi egli è più che altro un manager dell'attività.

REQUISITI

Per svolgere la professione di gestore/trice di campeggio non occorre uno specifico curriculum di studi, anche se è ormai da considerarsi fondamentale una buona cultura generale, corrispondente ad almeno un diploma di scuola media superiore, preferibilmente ad indirizzo turistico, ed una buona dimestichezza con una o due lingue straniere. È auspicabile anche possedere abilità di tipo generale un po' in tutti i settori, da quelli amministrativi e contabili a quelli di marketing e programmazione.

Le abilità essenziali per questo lavoro sono una buona predisposizione ai rapporti interpersonali, una forte capacità organizzativa e molto spirito di iniziativa. Come si può facilmente intuire per migliorare queste doti è necessaria l'esperienza diretta sul campo.

FORMAZIONE

Pur non esistendo un percorso formativo necessario o specifico, sicuramente è conveniente che il/la gestore/trice di un campeggio abbia conoscenze in campo turistico, sulla promozione e sulle normative vigenti. Tutte queste competenze sono acquisibili con corsi di formazione professionale.

Per poter aprire un campeggio è necessaria l'iscrizione al Registro delle Imprese turistiche alla Camera di Commercio. È inoltre necessario che la struttura soddisfi i requisiti edilizi, di sicurezza e igienico-sanitari prescritti dalle normative vigenti.

Come per molte altre attività in campo turistico, anche per arrivare a gestire un campeggio la carriera parte normalmente dalla cosiddetta gavetta che spesso avviene grazie a lavori estivi da svolgere mentre si frequentano le scuole superiori o l'Università.

Conclusioni

Nel corso della ricerca si è tentato di definire le caratteristiche richieste dai vari profili e dei compiti specifici di una determinata professione, delineando i percorsi di formazione e gli sbocchi professionali possibili.

Sebbene la ricerca manchi di un apparato statistico, si ritiene che essa abbia il merito di illustrare numerose professioni ed inoltre le schede descrittive che sono state costruite possono essere utilizzate come strumenti per focalizzare compiti e conoscenze richiesti dal profilo. Se l'attenzione, infatti, si concentra su questi aspetti sarà possibile superare caratterizzazioni di genere nell'approccio alla professione e tentare di abbattere la mentalità che spesso poggia su una visione dicotomica di professioni "al maschile" o "al femminile".

Bibliografia e sitografia

- Regolamento CEE 2081/93 - obiettivo 2 - misura 2.3 - valorizzazione del Patrimonio Culturale / Progetto di Restauro e Valorizzazione/ La Reggia della Venaria Reale e il Borgo Castello della Mandria, a cura del Comitato per la Reggia di Vetraia e della Commissione di coordinamento della progettazione, dicembre 1997
- Tagete srl, ROME, Repertorio Orientativo dei mestieri, 2000
- CLES s.r.l., Studio sulle possibili destinazioni della Reggia di Venaria Reale - analisi e proposta per gli usi della reggia di Venaria Reale: la macchina reale, febbraio 2001
- Luca Milanetto, Realizzazione di un piano marketing per la Reggia di Venaria Reale, Tesi di master, ottobre 2002
- Turismo Torino, Piano di sviluppo turistico della città di Venaria Reale, marzo 2003
- a cura di Francesco Pernice, La Venaria Reale - Lavori a corte, marzo 2003
- Quaderno 1, La Venaria Reale - Lavori a corte, marzo 2003
- Destinazione Venaria, strategie e percorsi integrati per lo sviluppo sostenibile della città, Cd, 2003
- www.isfol.it
- www.jobtel.it
- www.orienter.it
- www.regione.piemonte.it
- www.fondazioneminoprio.it
- www.regione.lombardia.it