

N°1 Marzo 2023



fonter

CHI SI FORMA NON SI FERMA

EDITORIALE

LA FORMAZIONE FINANZIATA, UN INVESTIMENTO PER IL CAMBIAMENTO DI IMPRESE E LAVORATORI

di **Antonella Pirastu** - Consigliere di amministrazione Fon.Ter

Stiamo assistendo ad un "risorgimento" delle politiche attive con una spinta all'investimento in formazione e, in particolare, in formazione continua, sia per contrastare e prevenire eventuali tsunami occupazionali derivanti dalla crisi, sia per agganciare l'inarrestabile evoluzione tecnologico-digitale del mondo del lavoro che richiede di aggiornare ed accrescere competenze e professionalità in un contesto di profonde trasformazioni dei sistemi produttivi, organizzativi, ambientali, occupazionali.

Ed in questo quadro, oggi la formazione viene finalmente messa al centro non solo delle politiche attive, ma anche di quelle passive (con uno stretto collegamento con le varie tipologie di ammortizzatore sociale), riconoscendole un ruolo di svolta per una più veloce e adattabile, occupabilità delle persone, poiché c'è la necessità di agganciare tempestivamente i continui cambiamenti che vive il nostro mondo del lavoro, il nostro tessuto produttivo ed occupazionale.



Antonella Pirastu

Si è compreso che una delle leve da azionare, la più efficace soprattutto in questo momento storico, è l'investimento in formazione, formazione su cui nel passato si è investito poco, su cui forse si è creduto poco, portando l'Italia ad occupare il 15° posto nella classifica europea per partecipazione a percorsi formativi nella fascia 25-64 anni.

Occorre, quindi, fare di più e meglio, avendo a disposizione oggi, più che nel passato, diverse politiche, strumenti e fonti di finanziamento che mettono al centro la formazione. Tutto ciò senza lasciare indietro nessuno (né outsiders né insiders) nell'esigibilità del diritto-dovere all'apprendimento, all'aggiornamento, alla riqualificazione delle competenze e professionalità proprio in un'ottica di quello sviluppo delle "competenze" a cui è stato dedicato l'Anno Europeo 2023.

In questo contesto, si colloca l'importante ruolo che anche in questa fase di lunga crisi hanno avuto e continuano ad avere i Fondi Paritetici Interprofessionali per la formazione continua, organismi bilaterali, di natura associativa e senza fini di lucro, promossi dalle Parti Sociali. Insieme a quelli europei (Fondo Sociale Europeo), i Fondi, istituiti 23 anni dalla legge 388/2000, costituiscono il perno su cui ruota la formazione continua del nostro Paese, dove se ne contano 19, tra cui FonTer, ed hanno come core business il finanziamento della formazione continua dei dipendenti delle aziende che vi aderiscono.

Una opportunità a costo zero per le aziende

Quella dei **Fondi Interprofessionali** è una formazione finanziata che non rappresenta un costo aggiuntivo per l'azienda, poiché i loro introiti derivano da una quota del contributo per la disoccupazione involontaria destinato alla formazione continua (percentuale pari allo 0,30% della retribuzione dei lavoratori) che tutti i datori di lavoro sono obbligati a versare.

Le aziende hanno, quindi, la possibilità di utilizzare le risorse di questo contributo che obbligatoriamente versano, destinandolo ad uno dei Fondi a cui scelgono di aderire per permettere ai loro dipendenti di aggiornare, accrescere le loro competenze per tutto l'arco della vita lavorativa.

Allo stesso tempo i Fondi Interprofessionali rappresentano anche una bilateralità importante, avendo fatto della formazione continua un volano di sviluppo e competitività delle aziende grazie alla variegata gamma di offerte formative che vanno dalla possibilità di apertura del conto formazione aziendale, al voucher, fino alla partecipazione ad avvisi generalisti (o di sistema).

Insomma, ce ne è un po' per tutti i gusti...anzi i bisogni. I Fondi sono gli strumenti attraverso cui si finanzia la formazione di qualità, quella pensata, costruita, definita, calibrata in base ai fabbisogni formativi delle lavoratrici e lavoratori delle aziende aderenti, dei settori e territori su cui operano, ponendo una attenzione crescente anche alla maggiore inclusività delle donne e dei giovani nei percorsi formativi.

Stando agli ultimi dati pubblicati nel "Rapporto Inapp 2022 su lavoro e formazione", nei Fondi Interprofessionali si registrano 736.712 aziende aderenti per un totale di circa 10 milioni di dipendenti. Se consideriamo il complessivo numero di aziende censite dall'Inps con dipendenti (circa 1,7 milioni), i Fondi hanno raggiunto un 43% del bacino aziendale ed è quindi evidente che c'è ancora un gran lavoro da fare sul tema dell'informazione e della conoscenza dei Fondi stessi.

I Fondi Interprofessionali rappresentano un fiore all'occhiello italiano, la punta di diamante della formazione continua il cui accresciuto riconoscimento negli anni è maggiormente evidente oggi che sono diventati i principali attori del Fondo Nuove Competenze in cui i Fondi finanziano piani di formazione presentati dalle imprese per adeguare le competenze dei loro dipendenti, come nel campo delle competenze digitali e transizione ecologica che costituiscono le tematiche su cui è incentrato l'Avviso 2022.

Purtroppo, i Fondi stanno subendo un prelievo di risorse pari a 120 milioni di euro annui a decorrere dal 2016, in forza della Legge di Stabilità del 2015, distraendo ingenti e preziose risorse alla formazione continua a discapito soprattutto della enorme platea di micro e piccole aziende che più delle altre hanno bisogno di formare i loro dipendenti per diventare competitive e affrontare le nuove sfide tecnologiche. Una riduzione di budget che deve tronare alla formazione.

Accrescere o riorientare le competenze e professionalità di chi è impiegato in lavori obsoleti, di chi è in cassa integrazione o ha un contratto a termine, significa fornire loro gli strumenti per una più semplice e veloce ricollocazione domani, ma anche per una maggiore spendibilità nel mercato del lavoro. Dall'altra, sul versante aziendale, mettere in formazione i propri dipendenti significa maggiore competitività, maggiore produttività, maggiore resilienza.

La formazione in generale, e la formazione continua in particolare, deve essere vista come una politica attiva strutturale, di cui si deve sempre sentire il bisogno e non solo come politica emergenziale da attivare all'occorrenza, nei momenti di crisi. Deve essere il collante che lega le persone e la ricerca di un lavoro, aziende e dipendenti, in un filo di continuità per tutto l'arco della vita.



“RINNOVARE OGGI ”

A San Benedetto del Tronto il Convegno organizzato da Confesercenti Marche, Fon.Ter e l'EBTM su **Ricambio Generazionale, Evoluzione Digitale e Welfare Aziendale**

Il Convegno, che si è svolto lo scorso 23 marzo, ha visto la partecipazione di oltre 80 imprenditori di vari settori, aveva, tra i suoi scopi, lo sviluppo e la promozione di Fon.Ter come attore fondamentale per la formazione dei lavoratori e la crescita delle imprese. Autorevole moderatore degli interventi nel corso del convegno, il giornalista, autore e conduttore televisivo, **Oswaldo Bevilacqua**.

Dopo i saluti istituzionali portati da Sandro Assenti, Presidente Regionale Confesercenti, Andrea Maria Antonini, Assessore Attività Produttive Regione Marche, Gino Sabatini, Presidente Camera di Commercio Unica Marche e Franco Leone Saliconi, Direttore Generale Banca del Piceno, hanno introdotto i lavori, coordinati dalla direttrice Elena Capriotti, **Angela Piotti Velenosi**, Presidente Confesercenti Ascoli Piceno e Fermo, che, nel suo intervento di saluto, ha affermato tra l'altro:

“I temi trattati oggi, sono temi sentiti, noi di Confesercenti siamo vicini alle imprese e le imprese ci chiedono assistenza su questi temi. Siamo usciti da un momento difficile e l'impresa Italia ha saputo rispondere. Oggi le imprese si trovano di fronte a nuove sfide e hanno bisogno di qualcosa in più e Confesercenti è in grado di poter dare questo supporto e Marco Pasi, Presidente di Fon.Ter, ha ribadito l'importanza della formazione per la crescita e lo sviluppo delle imprese e di come il Fondo **“nonostante le conseguenze della pandemia, in questi anni, abbia sempre di più adeguato l'offerta formativa alla trasformazione tecnologica e digitale, finanziando progetti legati all'innovazione di prodotto e di processo, con avvisi formativi costruiti ad hoc sul fabbisogno delle imprese, indipendentemente dal settore di appartenenza”**. Per l'Ente Bilaterale delle Marche è intervenuto il Vicepresidente Fabrizio Bontà. Tra gli ospiti erano presenti per la Filcams CGIL, la segretaria Provinciale, Luana Agostini e per la Fisascat Cisl, Roberto Celi.

Preziose e significative le testimonianze delle realtà imprenditoriali locali presenti, puntuali e disponibili nel raccontare le loro esperienze dirette in relazione ai temi trattati, generando un interessante dialogo tra le parti e la platea, che ha aggiunto valore alla giornata dei lavori.

Passaggio generazionale: un processo complesso da gestire al meglio



Mario De Caro

Mario De Caro, Professore ordinario di filosofia morale all'Università di Roma Tre e Presidente dell'Associazione di filosofia analitica, parlando del Ricambio Generazionale ha evidenziato che il tessuto imprenditoriale italiano è costituito in massima parte da piccole e medie aziende di tipo padronale o familiare, per il 65% fulcro dell'economia; oltre la metà delle quali è gestita da over 60 e di queste, statisticamente, appena il 4% arriva alla quarta generazione. Nei prossimi anni, molte imprese, dovranno confrontarsi con la necessità di un passaggio generazionale. Si tratta spesso di realtà di successo, nate nel dopoguerra e il passaggio di testimone, se non gestito al meglio, può rappresentare una fase critica e il rischio è quello di causare un impoverimento della ricchezza generata.



"Questa percentuale del 4% – ha dichiarato De Caro - grazie ad una competizione che non è più solo locale, ma anche nazionale e spesso internazionale, sta fortunatamente aumentando grazie a manager con nuove competenze che si integrano con le vecchie generazioni, sia che provengano dal nucleo familiare fondatore, sia che portino dall'esterno nuove e più specifiche esperienze, favorite dalla fiducia di gestioni familiari che intendono contribuire a garantire una continuità, oggi sempre più in pericolo. Per questo la formazione dei nuovi ceti dirigenti delle imprese italiane è oggi più importante che mai, poiché i cambiamenti si susseguono a ritmi incalzanti e bisogna essere preparati ad affrontarli; l'offerta formativa di Fon.Ter appare in grado di affrontare questi processi innovativi".

Tra le testimonianze sull'argomento quella di **Vittoriana Piergallini – Presidente Assohotel Marche**, che ha dichiarato: **"Nella mia realtà, all'inizio, ho voluto apportare una diversa modalità nel gestire il lavoro e, chiaramente, mi sono dovuta far apprezzare; nel mio caso, quando ho ottenuto risultati, ho conquistato la fiducia di mio padre. Il passaggio generazionale, secondo me, è un sistema di valori, una sintesi tra sistema famiglia e sistema impresa, che si devono integrare. Bisogna avere rispetto nel gestire qualcosa che non è stato costruito da noi, è necessario un rapporto di fiducia molto forte, perché viene messa nelle tue mani la continuità dell'azienda".**



Senza digitalizzazione c'è il rischio di uscire dal mercato

Nel suo intervento su "L'evoluzione digitale", **Renato Bonanni, imprenditore e docente di innovazione e creatività, fondatore e CEO dell'azienda MultiOlistica**, ha evidenziato i vantaggi della trasformazione digitale e spiegato come gestire al meglio questi processi in grado di operare un cambiamento efficace e duraturo nell'organizzazione delle imprese. L'ing. Bonanni, nel sottolineare che la digitalizzazione si accompagna ad una necessaria evoluzione culturale e tecnologica, ha fornito una panoramica dei diversi livelli di adozione del digitale, confrontando i dati italiani, non troppo positivi, con quelli europei mettendo in evidenza la grande opportunità di business che questa evoluzione porta con sé, sottolineando, allo stesso tempo, il rischio che si corre rimanendo fermi, perdendo i numerosi vantaggi che questa trasformazione offre.



Renato Bonanni

In Europa l'Italia occupa il diciottesimo posto per livello di digitalizzazione del sistema Paese e il diciannovesimo per servizi digitali resi ai cittadini. **È indispensabile accelerare per recuperare questo gap e occorre una formazione esperta e specifica come quella offerta dai Fondi Interprofessionali e Fon.Ter è in grado di mettere a disposizione questo valore**". Tra i tanti vantaggi tangibili, il miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi, la riduzione dei costi operativi, la migliore agilità del lavoro, l'aumento della produttività e l'ottimizzazione della raccolta e dell'utilizzo dei dati. In sintesi è chiaramente emerso, nell'esposizione di Bonanni, che **"la trasformazione digitale rappresenta al giorno d'oggi un cambiamento ineluttabile in qualunque settore e contesto professionale e quanto sia fondamentale e indispensabile cogliere la grande opportunità che questa evoluzione porta con sé. Non farlo, può comportare il rischio di uscire dal mercato"**

Su questo tema così strategico hanno offerto il loro contributo Antonia Fanesi, Presidente di Assoturismo Marche e Tomas Orsolini, Digitalizzazione Confesercenti AP/FM. La Fanesi ha dichiarato che **"La digitalizzazione rimane la strada maestra da seguire per le nostre attività, con essa si apriranno nuovi mercati e si otterranno obiettivi sempre più importanti. Gli imprenditori lo sanno e accettano volentieri questa sfida sicuri del successo e del futuro che avranno le loro aziende"**. Orsolini, nella sua testimonianza sulla digitalizzazione, ha ritenuto **"fondamentale che l'imprenditore oggi comprenda la diversità di tipologia di turismo che stiamo affrontando. Un tempo le persone entravano direttamente nei nostri ristoranti o prenotavano nei nostri hotel, avevamo un turismo stagionalizzato con clienti stranieri presenti a volte da aprile fino a ottobre. Oggi tutto è cambiato, raggiungiamo le persone direttamente dentro casa, dentro il PC, dentro i telefoni, con delle offerte mirate e dirette, dobbiamo quindi conoscere il terreno dove sviluppare le nostre promozioni. Per fare questo abbiamo bisogno di raccolte dati esatte, di strumenti tecnologici avanzati, di piattaforme e software studiati ad hoc per ottenere più informazioni utili possibili per le nostre campagne di marketing e comunicazione. La Confesercenti e Fon.Ter con questo convegno hanno dimostrato che possono essere partners importanti per strutturare una formazione specifica per chi oggi si inserisce nel mondo della digitalizzazione"**.

I dipendenti si devono sentire valorizzati dall'organizzazione per la quale lavorano

Riccardo Montanari, Trainer Internazionale di Programmazione Neuro Linguistica ed Executive Coach certificato dalla Society of NLP di **Richard Bandler**, ha affermato senza sottintesi che **"il welfare aziendale non può essere più una opzione"**, l'Italia infatti è ultima in Europa per quanto riguarda l'attenzione al benessere mentale dei lavoratori e il fenomeno delle **"grandi dimissioni"**, lo conferma. Le imprese devono recepire, sempre di più, che una atmosfera di lavoro piacevole e la formazione continua, sono elementi essenziali per la valorizzazione del capitale umano e per raggiungere questi obiettivi i fondi interprofessionali possono giocare un ruolo importante. La formazione del personale, infatti, è entrata a pieno titolo nel welfare aziendale e oggi un'azienda non può prescindere da essere anche una **"learning organization"**, cioè un luogo di formazione e crescita continua per i propri dipendenti.



Riccardo Montanari

"Attribuire centralità al capitale umano è imprescindibile per il raggiungimento di importanti risultati commerciali - ha dichiarato Montanari - inoltre la formazione è uno dei benefit più richiesti dai dipendenti proprio perché permette loro di acquisire soft e hard skill ed essere più sicuri nel loro lavoro. Questo instaurerà un circolo virtuoso per cui il lavoratore sarà più motivato, l'azienda più produttiva e quindi più incline a erogare welfare". Per Montanari **"qualsiasi azienda di ogni settore ha il dovere di supportare, attraverso corsi di formazione, il proprio personale, è l'unica strada da percorrere per consentire alle persone, ma anche alle imprese, di crescere, bilanciando l'aspetto privato con quello lavorativo e per fare sì che i dipendenti si sentano valorizzati dall'organizzazione per la quale lavorano"**.

Per il welfare, ha dato il suo contributo l'imprenditore **Graziano Neroni**, uno dei titolari della **azienda di ristorazione Paglià**, che ha raccontato un'interessante e innovativa esperienza imprenditoriale: **"Abbiamo cercato di modificare il modello organizzativo e gestionale applicato alla ristorazione. Abbiamo definito delle priorità e tra queste c'è stata la gestione delle risorse umane, la formazione e la digitalizzazione e anche altri particolari aspetti che abbiamo assolutamente sviluppato. Tra gli aspetti c'è anche il ricambio generazionale, dico questo perché siamo partiti io e il mio socio, due con i capelli bianchi, per poi coinvolgere nella nostra società due ragazzi di 25 e 31 anni, su cui abbiamo dapprima riversato la nostra esperienza, coadiuvati da alcuni consulenti e poi dopo, a caduta, a partire quindi dalla compagine societaria e con tutti gli addetti, abbiamo sviluppato un'attività formativa su quello che era il nostro format. Da qui ci siamo creati una squadra che oggi è di circa 20 persone, abbiamo anche curato il discorso etico e dato quindi regole interne. Partecipano alla nostra attività ragazzi che arrivano da dieci paesi diversi, quattro continenti, con un'età media di circa 23 anni. Noi siamo partiti da un presupposto, oltre agli esperti, tramite interviste, abbiamo prima individuato ragazzi che fossero motivati; quindi, siamo andati a cercare le loro leve motivazionali per capire quale erano le loro predisposizioni e le loro potenzialità e da lì abbiamo dato vita a percorsi formativi ad personam, per individuare la specificità della mansione che dovevano avere all'interno dell'attività. È un discorso che a raccontarlo sembra abbastanza semplice, sicuramente più faticoso applicarlo - dichiara con orgoglio Neroni - ma per noi si è tradotto in una maggiore garanzia e per questi ragazzi in una attività che da loro la necessaria chiarezza per individuare alcuni punti chiave, come obiettivi e progetti. Tutto quello che viene deciso non è un comando, ma la risultante di una discussione condivisa, che si fa in modo costante; non una decisione, né una indicazione che deriva dalla proprietà, ma un percorso dove tutti partecipano consapevoli e dove tutti sanno dove vogliono arrivare, ovviamente attraverso vari step, commettendo anche errori, ma questo fa parte del fascino di questa attività e delle peculiarità del format che abbiamo voluto adottare".**

Ha concluso i lavori il Direttore generale di Fon.Ter, **Massimiliano Marcucci**, che ha sottolineato **"la validità e il successo ottenuto dal convegno "Rinnovare oggi", un format per l'occasione centrato sulla realtà imprenditoriale delle Marche, ma modulabile e replicabile, oltre che in altri territori, anche a livello nazionale".**

Stefano Piermaria



UN TURISMO DA TUTELARE

Intervista a Fabio Cenni, imprenditore alberghiero e Presidente di ASSOHOTEL TOSCANA

Fon.Ter dal 2004 ha aperto una linea di finanziamento dedicata al Settore Turismo, programmando importanti interventi finalizzati a rispondere ai specifici bisogni formativi di un comparto in continua evoluzione e, recentemente, particolarmente penalizzato da pandemia e conflitti. Le risorse stanziare dal Fondo ammontano a oltre 2 milioni solo per il 2022, con 521 imprese coinvolte e 4.984 lavoratori formati. L'importanza dell'andamento pluriennale, di questa attività nel settore Turismo, è testimoniata da oltre 33 milioni di risorse stanziare, 13.117 aziende coinvolte e più di 82mila lavoratori formati. Un risultato globale significativo ottenuto anche grazie alle imprese che collaborano da anni con FonTer, eccellenze, che per mezzo della formazione finanziata hanno permesso al settore di crescere, restando al passo del cambiamento e delle transizioni.

Nel nostro periodico viaggio tra le realtà e i personaggi che interagiscono con FonTer, portando la loro utile testimonianza e le loro esperienze sul campo, abbiamo, in questo numero, il



Fabio Cenni

piacere di intervistare il dott. Fabio Cenni, imprenditore del settore alberghiero, General Manager Hotel Ercolini e Savi – Ristorante La Pecora Nera, di Montecatini Terme che opera nel turismo e nell'accoglienza, da generazioni, sin da fine '800, primi del '900 e dal 2022, Presidente di ASSOHOTEL TOSCANA. "Sono nato e cresciuto in albergo come tanti colleghi – ci racconta Cenni - con nonni e poi madre impegnata notte e giorno. Durante il percorso di studi, terminato con la laurea in economia aziendale, ho iniziato a capire i meccanismi del lavoro, prima amministrativi, poi commerciali. Era il periodo della nascita di Internet, che ha rivoluzionato i processi decisionali e di acquisto del travel. Mi sono quindi subito appassionato e ho seguito tutti i cambiamenti che ci sono stati e applicato via via le best practice, per operare al meglio".

Lo definirei un percorso costruttivo e di prestigio, che certamente le consente oggi di avere una sua visione più che realistica del settore, oltre che da imprenditore, anche nel suo nuovo incarico di presidente ASSOHOTEL TOSCANA

Il turismo ha un ruolo determinante nell'economia della mia regione e dell'Italia tutta. Se ci fossero stati dei dubbi su questo, nel post covid, quando si iniziava a riacquisire la libertà di uscire e lavorare in tutti i settori, ma rimaneva l'impossibilità di viaggiare da regione a regione e i confini ancora chiusi, ci siamo accorti che il turismo, ultimo settore che è ripartito, è come l'elettricità, ci si accorge quanto sia necessaria solo quando manca.

Dall'industria dei viaggi all'alberghiero e alla ristorazione, sono diversi i ruoli e i tipi di attività in questo settore che si sta fortemente evolvendo; ritiene che ci sia l'esigenza di nuovi percorsi formativi, sia per offrire più spazio ai giovani, che per adeguare l'esperienza di chi già opera sul campo

Il mercato del lavoro ha subito una significativa rivoluzione negli ultimi 3 anni e il covid, ancora una volta, ha giocato un ruolo determinante, uno spartiacque in cui molti, obbligati a stare a casa, hanno riscoperto il valore del tempo libero e hanno quindi dato un peso diverso al proprio tempo lavorativo. Abbiamo quindi perso molte professionalità, ho avuto l'esempio di professionisti dell'accoglienza, con piena padronanza di 4 lingue, che hanno preferito andare a fare il portalettere, per la comodità dell'orario e l'assenza del lavoro nel weekend. **Quindi la risposta è affermativa, serve formare con grande rapidità una nuova classe di operatori del turismo perché la domanda è più forte di prima e non siamo pronti a soddisfarla, non lo siamo stati nell'estate del 2022, e temo che ancor meno lo saremo nei prossimi mesi.**

Quali oggi le competenze più richieste e le skill più ricercate, per una preparazione multidisciplinare idonea a creare un'offerta turistica accurata, rispettosa dell'ambiente e strettamente collegata al contesto innovativo.

Faccio un esempio: per lavorare nella portineria di un albergo 15 anni fa era necessario conoscere le lingue, almeno 3 o 4, e la tecnica alberghiera. Negli ultimi 5-10 anni la situazione è cambiata, la padronanza delle lingue è sempre utile, ma ormai l'inglese è sufficiente per lavorare con tutto il mercato EU (20 anni fa non era così) e le "nuove lingue" che oggi servono in luogo del francese, tedesco e spagnolo sono piuttosto il russo e il cinese. Servono poi molte skill diverse quali ad esempio la capacità ad un approccio alla vendita più marcato, la conoscenza dei meccanismi di vendita che hanno rivoluzionato il mondo del travel e perché no, anche una base di psicologia.



Hotel Ercolini e Savi - Montecatini Terme

Come è nato il suo rapporto con Fon.Ter e come si è sviluppato. Ci sono, secondo lei, margini di miglioramento per una formazione sempre più adeguata

Ho conosciuto Fon.Ter con i corsi obbligatori per i dipendenti, poi quando ero presidente provinciale, insieme alla società di Confesercenti che si occupa di formazione, mi sono impegnato per proporre corsi specifici indirizzati verso la nostra professione. Il fattore determinante è dato dalla qualità del percorso formativo, i dipendenti, spesso "scottati" da formazioni obbligatorie fatte "perché devono esser fatte" partecipano mal volentieri ai corsi anche se svolti in orario di lavoro.

Fare della formazione di qualità invece, come quella che si può fare con FonTer, su tematiche innovative ed attuali, porta quella nuova linfa in azienda che spesso fa il successo di un'impresa. Ho avuto casi di dipendenti che al termine di alcuni percorsi formativi mi hanno dato dei suggerimenti validi e soprattutto ho visto in loro una nuova chiave di lettura del proprio lavoro.

Per il turismo regionale, che ha attraversato, come quello nazionale, un periodo molto difficile, si prevedeva e si sperava in un dopo pandemia che avrebbe creato nuove opportunità e prospettive; quanto questo si sta verificando, nonostante la guerra, e come si presentano i segnali di ripresa

Si sta realizzando in pieno, seppure con il freno della guerra che blocca, almeno in parte, tutti i mercati dell'ex blocco sovietico e nonostante l'incombente recessione che tutti i giorni leggiamo sui giornali e che ci spaventa, dalla "trincea" però vi dico che i numeri sono incoraggianti, e il 2023 sarà l'anno del sorpasso rispetto al 2019 anche per le destinazioni che sono ripartite da ultime come le città d'arte.

L'esperienza sul campo e le rilevazioni nelle località d'arte, evidenziano che una corretta gestione delle emozioni degli ospiti può avere un impatto positivo sul fatturato. Ritieni anche lei, utile e opportuno, sviluppare la cultura del Coaching nella propria impresa e sviluppare il cosiddetto "Revenue Emotivo" che, come sembra, nel complesso, migliora la performance economica delle aziende hotel, agriturismi, ristoranti e case vacanza

Precedentemente ho detto che anche una base di psicologia rientra tra le nuove skill che dovrebbe possedere chi lavora nel settore dell'accoglienza. Gli ospiti non cercano più solo un letto comodo, pulito e una buona colazione, vogliono esperienze, contatto umano, scoperte. Il dualismo tra cliente soddisfatto (che quindi lascia tracce positive sul web) e il revenue, (la produzione dell'hotel) è ormai dimostrato ed evidente da anni, chiaro quindi che un dipendente formato, in grado di trasmettere queste sue competenze e conoscenze altro non fa che moltiplicare la produttività delle risorse dell'imprenditore.

Come Presidente di ASSOHOTEL e esperto imprenditore dell'Ospitalità che cosa si sente di suggerire oggi agli operatori del comparto per favorire crescita, competenza e promozione dell'offerta turistica in generale

Ascoltare, ascoltare ed ancora ascoltare. I clienti ci segnalano i nostri pregi ed anche i nostri difetti, le loro esigenze e i loro desideri. Bisogna prendere in considerazione questi suggerimenti e realizzare gli eventuali correttivi. Ciò implica il coinvolgimento di tutta la realtà operativa dell'azienda. Vendersi per quello che non si è non funziona mai è meglio avere pochi ospiti soddisfatti che molti insoddisfatti e ciò implica la necessità di specializzarsi sui segmenti di clientela adatti alla propria azienda o alla propria città e renderli felici.



WORKSHOP AL CNEL SU MISMATCH E TRANSIZIONI

Il lavoro, la formazione e il raccordo fra domanda e offerta

Il mismatch tra domanda e offerta di lavoro è un problema strutturale in forte crescita che ha interessato nel 2022 oltre 2 milioni di persone. Un fenomeno accelerato dalla pandemia, che ha a che fare con il divario tra le competenze richieste dalle imprese e quelle possedute da chi cerca lavoro. Lo scorso 1° marzo presso la sede del CNEL, alla presenza del Ministro dell'Istruzione e del Merito, Giuseppe Valditara e del Presidente del CNEL, Tiziano Treu, si è svolto un dibattito sulla disponibilità di governo, regioni, parti sociali e istituzioni formative per realizzare una collaborazione stabile a livello nazionale sulle prospettive dell'accesso al mondo del lavoro.



Villa Lubin sede del CNEL a Roma

Tre le proposte emerse dal convegno: l'ipotesi di costruire un sistema interregionale di raccordo fra domanda e offerta, in pratica una sorta di cruscotto di "Emergenza Lavoro"; una piattaforma nazionale sull'orientamento e infine, uno schema di patti di collaborazione fra imprese e mondo Universitario per integrare i programmi formativi degli studenti in modo da accelerare e favorire i tempi di accesso al mercato del lavoro. Il convegno è stato organizzato per presentare i primi risultati del tavolo CNEL sul Mismatch istituito nel febbraio 2022 e coordinato dai consiglieri Silvia Ciucciovino e Michele Faioli, che ha svolto ben 22 audizioni di istituzioni, imprese, associazioni con il coinvolgimento di oltre 100 esperti e manager. Hanno partecipato alle audizioni il Ministero dell'Istruzione, l'ANPAL Servizi, Invalsi, Indire, il Consiglio Nazionale Giovani, la Confcommercio, la Confartigianato, la Conferenza dei Rettori, il Prof. Beolchi dell'Università Cattolica di Milano, l'Acea, la Banca Popolare di Milano, l'Enel, l'ENI, le Ferrovie dello Stato, Intesa San Paolo, Leonardo, Poste Italiane, Unicredit, Terna, Tim, Vodafone, Wind3. Dal report introduttivo è emerso che il mismatch nel 2022 ha raggiunto il 40%. Attualmente, secondo gli ultimi dati di Unioncamere, ci sono 500mila posti di lavoro vacanti. In media le imprese impiegano 3,9 mesi a reperire il profilo ricercato. Il 16,8% dei profili richiede una ricerca tra 6 -12 mesi e per l'8,1% la ricerca supera i 12 mesi.

Molte le cause di questo quadro particolarmente complesso tra cui aspetti demografici, sociali, culturali, retributivi, ma soprattutto l'inadeguatezza di percorsi formativi poco orientati alle professioni richieste dal mercato e non al passo con l'innovazione tecnologica. Le regioni del Centro-Sud quelle in maggiore sofferenza: Molise, Sardegna, Basilicata, Puglia, Campania, Sicilia e Calabria. Tra i settori più critici quello dell'informatica, dove c'è scarsissima disoccupazione, ma grande difficoltà di reperimento, e quello della ristorazione, dove oltre al fattore reperimento, si associa l'elevata disoccupazione. Gli operai specializzati, sono quelli più difficili da reperire (55%), ma si registrano difficoltà anche per i dirigenti d'impresa (55%), nel settore dell'edilizia e in quello manifatturiero (dati Unioncamere). Per poter svolgere un'azione di utile raccordo fra istituzioni, mondo del lavoro e mondo della formazione e per conseguire indicazioni concrete in tempi coerenti con l'urgenza e l'importanza della fase, da un lato si è ritenuto di attivare una cabina di regia, con la presenza dei ministeri maggiormente impattati dal tema e dei principali soggetti sociali (tra gli altri, le Associazioni Imprenditoriali, le Organizzazioni Sindacali, Unioncamere, Inapp, ANP, i soggetti operanti nel terzo settore, le principali associazioni dei giovani); dall'altro, sono state coinvolte, attraverso un importante calendario di audizioni gestito dalla Commissione Informazione Lavoro, le principali istituzioni e imprese italiane, sia per il loro ruolo centrale nell'attuazione dei programmi del PNRR, sia per monitorare l'evoluzione dei principali settori e il rapporto con le piccole e medie imprese presenti nell'indotto dei diversi mercati di riferimento.

Priorità su cui lavorare: Le principali criticità e alcuni segnali positivi emersi nel corso delle audizioni hanno sicuramente confermato l'assoluta necessità di misure urgenti e, allo stesso tempo, di riforme in grado di dare riscontri strutturati, di medio-lungo periodo. L'obiettivo è dotarsi di uno strumento efficace, tempestivo, digitale, utile a chi cerca lavoro, a chi lo offre, a chi fa orientamento, a chi fa formazione, a chi vuole investire. Costruire un ecosistema di orientamento non può voler dire condizionare le scelte di studio o di lavoro, è il contrario. La connessione con le professioni del futuro potrebbe guidare in modo ancora più marcato l'azione degli esperti di orientamento aziendale che potrebbero diventare figure strategiche, di sistema.

Fonte CNEL



FON.TER *informa*:

Intervista di RAI RADIO 1 al Presidente Marco Pasi

Lo scorso 23 febbraio è andata in onda , nell'ambito della trasmissione di **Rai Radio 1 "Sportello Italia"**, a cura di **Americo Mancini**, l'intervista al Presidente di **Fon.Ter**, dr. Marco Pasi, sui temi: come cambia la formazione del terziario, quale ruolo Fon.Ter svolge nell'ambito dei Fondi interprofessionali per la Formazione continua, anche in relazione e in particolare alla transizione ecologica e alla digitalizzazione e quali sono i settori produttivi con cui il Fondo opera principalmente per il finanziamento alla formazione. L'audio integrale dell'intervista è a disposizione su "Sportello Italia" www.raiplaysound.it – audio/2023/02

Fon.Ter al XVI Congresso Filcams CGIL di Rimini

Dal 14 al 16 febbraio si è tenuto a Rimini il 16° Congresso della Filcams CGIL. **Lo stand di Fon.Ter, collocato nell'area Expò**, ha messo a disposizione dei partecipanti consulenza e materiale informativo sull'attività che il Fondo svolge nel settore della Formazione finanziata per imprese e lavoratori.

Fon.Ter al Convegno CNEL: "MISMATCH E TRANSIZIONI"

Lo scorso 1 marzo Fon.Ter ha partecipato, come azienda ospite accreditata, ai lavori del convegno, organizzato dal CNEL a Roma su **"Mismatch e Transizioni" – Il lavoro, la formazione e il raccordo fra domanda e offerta** -. Presenti oltre al Presidente del CNEL, Tiziano Treu, il Ministro dell'istruzione e del merito, Giuseppe Valditara e i rappresentanti di numerose imprese nazionali e delle parti sociali.

Fon.Ter al XIX Congresso Nazionale CGIL "IL LAVORO CREA IL FUTURO"

Dal 15 marzo al 18 marzo presso il Palacongressi di Rimini si è svolto **il XIX Congresso Nazionale della CGIL**. **Fon.Ter** era presente con uno stand per illustrare i temi strategici della formazione finanziata in questo momento di grande cambiamento.

Fon.Ter al convegno "Rinnovare Oggi" di San Benedetto del Tronto

Il 23 marzo **Fon.Ter** ha partecipato al convegno organizzato dalla Confesercenti delle Marche e dall'EBTM dal titolo **"Rinnovare Oggi"**. Nel corso dei lavori sono stati trattati tre temi di grande attualità quali: **Il ricambio generazionale, L'evoluzione digitale e il Welfare aziendale**. **Fon.Ter** ha illustrato, ad un selezionato parterre di imprese, le opportunità previste dalla programmazione formativa 2023. Un'ampia descrizione dell'evento è a disposizione all'interno di questo magazine.