

Introduzione.

Ho iniziato a lavorare nel settore alberghiero, come dipendente, nel 1988. Il reparto da cui iniziai la mia carriera fu quello del ricevimento. Il primo contratto di lavoro, a tempo indeterminato, lo ebbi presso un albergo che faceva parte di una società immobiliare. Dopo 9 anni passai ad un altro albergo facente parte di una catena di medie dimensioni, sempre con un contratto a tempo indeterminato. Feci questo passo per migliorare le mie condizioni di lavoro che, se raffrontate al posto in cui lavoravo in precedenza, erano sensibilmente migliori. Dopo altri 7 anni decisi di mettermi in proprio ed aprii una piccola struttura ricettiva: un affittacamere. Posso, quindi, dire di aver attraversato, fino ad oggi, diverse dimensioni e diverse fasi dell'organizzazione del lavoro nell'industria dell'ospitalità: dai centralini a spinotti a quelli digitali; dalla contabilità manuale su cartaceo all'informatizzazione; dalla gestione delle prenotazioni via telefono, posta, fax e telex, alla repentina affermazione di Internet, diventata oggi fonte di gran lunga principale di lavoro.

Lungo questo quarto di secolo, grazie all'avvento di Internet la produttività del lavoro è molto aumentata. Ciò è successo in virtù del media in sé e del convergere di alcuni fattori da esso generati: il Web ha fatto diminuire i prezzi, effetto dello smisurato aumento della competizione. Il risultato è stato quello dell'accentramento della forza economica nelle mani degli operatori più grossi, cioè più strutturati, in un contesto di mercato diventato ormai globale, dove fare la differenza tra paesi o continenti dove pescare clienti diventa ormai inutile.

Su tutto ciò gioca un ruolo importante il digital-divide, laddove le aziende grandi o piccole (ma è ovvio che grandi e grandissime aziende hanno strumenti tali da fare massa critica per quanto concerne strategie e ricerche di mercato) in grado di sopravvivere sono essenzialmente quelle che sono presenti sul web in modo dinamico e sempre pronte ad adottare nuovi strumenti di dialogo con il potenziale cliente.

Attraverso queste innovazioni introdotte nell'organizzazione del lavoro, che vanno dal controllo sistematico del traffico, delle prenotazioni e della disponibilità sui siti propri e partner al rispondere alle richieste di informazioni alle prenotazioni che arrivano attraverso posta elettronica, l'impiegato addetto al ricevimento si è ritrovato oberato da operazioni in parte appartenenti al back-office (fatturazione, gestione sospesi) in buona parte parcellizzate e che ora si assommano a quelle classiche di front-office, sue proprie. Oggi gli addetti al ricevimento e cassa devono saper gestire un registro di carico-scarico cartaceo (la main-courante, in gergo tecnico) ereditato dal passato, avere nozioni generali di contabilità, essere dotati per le pubbliche relazioni sia nella lingua madre che in almeno in una lingua straniera, essere dei buoni venditori a prescindere dalle indicazioni della direzione. Devono, inoltre, avere nozioni sufficienti di software e hardware dell'elaboratore elettronico e saper gestire bene, aver conoscenza adeguata dell'ambiente Internet.

Anche le funzioni di cassiere che compongono il complesso di mansioni dell'addetto, hanno subito modifiche di rilievo. Siamo passati dalla gestione del contante, cambio valute incluso, passando per gli assegni e i titoli di credito; dalla carta di credito passata manualmente su di una macchinetta con i dati della struttura in rilievo che si univano a quelli del cliente grazie allo scorrimento di una piccola maniglia-ponte plasticata che imprimeva tutti i dati necessari su di un foglietto provvisto di carta copiativa, al POS (Point of Sale). Il passaggio al POS è stato significativo in un senso: ha accorpato tutte le funzioni precedenti liberando tempo affinché l'addetto possa parlare al telefono, col cliente de visu, svolgere altre funzioni utili.

A causa della parcellizzazione delle mansioni si è, perciò, verificata una svalutazione del lavoro, resa possibile oltre che dalla stessa parcellizzazione, dalla standardizzazione e dalla razionalizzazione di tutte le attività svolte nelle strutture ricettive. Inoltre, le aziende grandi o piccole, si sono gradualmente orientate sulla tenuta del fatturato piuttosto che sul singolo prezzo-prodotto. Il mercato globale ha veicolato questa soluzione che, a sua volta, ha visto l'espandersi conseguente di contratti di lavoro irregolari visti come soluzione alla caduta dei profitti.

La massa aggregata di servizi venduti viene considerata nella sua interezza, giustificando così una certa volatilità dei prezzi, diversamente da un passato recente in cui i prezzi erano rigidamente ancorati al rendimento della singola camera con servizi accessori (colazione, garage, ristorante, lavanderia, frigobar) in vendita. Rispetto alla relativa caduta dei prezzi, grazie al mercato globale, al citato aumento della produttività, che tuttavia nulla ha a che fare con la qualità del prodotto, i salari reali sono scesi ed è aumentata la diversificazione dei contratti ed il numero dei livelli di inquadramento.

Nell'ultimo quarto di secolo un altro fenomeno che ha caratterizzato l'evoluzione delle strutture alberghiere ed assimilate consiste nell'affermarsi dell'out-sourcing. Esso disloca al di fuori dell'azienda non solo il lavoro fisico ed il corrispettivo economico, tendenzialmente al risparmio, ma anche le professionalità, per quanto non elevatissime. In particolare un reparto ne è risultato colpito: quello di lavanderia e stireria. Ad onore del vero in alcuni casi, minoritari, si è verificato un ritorno all'internalizzazione, a causa dello scarso e poco affidabile servizio fornito dalle ditte esterne e dai problemi concernenti i tempi di consegna.

Anche nel reparto della pulizia delle camere e manutenzione dell'immobile vi sono stati cambiamenti di rilievo oltre al già citato ricorso all'out-sourcing per il servizio stireria e lavanderia. Intanto la competizione ha fatto crescere il controllo sul lavoro, sia come controllo dei tempi di esecuzione che come qualità del lavoro eseguito. Per ottemperare a questo controllo sono stati impiegati, aumentandone le mansioni e le responsabilità, direttori e capi-ricevimento, più raramente addetti al ricevimento. E' aumentata quindi la produttività. Poi, per queste mansioni di pulizia e manutenzione si è fatto sempre più ricorso alle agenzie interinali, quando non al lavoro nero, a contratti a progetto ed a tempo determinato, modificando profondamente la fisionomia dell'industria dell'ospitalità che ha sempre visto nella stabilità dei suoi dipendenti un fattore di forza che fidelizzava il cliente con cui si costruiva un rapporto nel tempo. Oggi, invece, il cliente è visto piuttosto come un numero indistinto in una massa enorme e globale a cui attingere per mezzo del fattore di competizione determinante al quale sembrano essere tutti livellati: il prezzo.

Oggi, anche il Turismo nella sua dimensione globale è in crisi anche se, all'interno di questo processo, ci sono differenze apprezzabili. L'Italia ha perduto delle posizioni, mentre l'Asia e la Cina in particolare sono diventate una realtà molto appetibile per giovani, studiosi, imprenditori o semplici curiosi. Non sono previsti, nel contesto attuale, altre innovazioni epocali come fu quella dell'introduzione della tecnologia Internet nelle aziende ricettive. Tuttavia, la strada verso cui, chi si trovava a competere si è orientato, è stata quella della diversificazione dei servizi a prezzi contenuti e, soprattutto, quello della comunicazione con il mondo globalizzato. Perciò, primaria importanza alla conoscenza del web ed alle lingue come risorsa e strumento di marketing.

Vanno fatte qui, ulteriori considerazioni. Intanto bisogna dire che oggi, il Turismo, è un settore maturo, quindi con margini sempre più ristretti, in alcuni casi di mera sussistenza, soprattutto in Italia. Non è uno di quegli ambiti dove si crea un livello straordinario di ricchezza, tipico dei settori nuovi in espansione che coinvolgono principalmente la conoscenza. Nel Turismo, ciò che ha permesso, nel passato più prossimo il suo sviluppo, è stato l'intrecciarsi di questo quello di altre industrie: quella dei trasporti che ha permesso lo spostamento di centinaia di milioni di persone; con il miglioramento delle condizioni reddituali e al grande supporto ricevuto dallo stato sociale; la valorizzazione del patrimonio immobiliare; lo sviluppo di infrastrutture di collegamento. Tuttavia, ciò che ostacola l'ampliamento del settore, in Italia, è la legislazione carente sugli spazi necessari all'apertura di strutture alberghiere ed assimilate. Rispetto agli altri paesi europei il rapporto spazio/unità abitative, più basso da noi che altrove, risultando anti-economico non permette alle grandi catene, specie a quelle a prezzo contenuto, di aprire una qualsivoglia attività del genere nel nostro paese.

Nel mondo capitalistico contemporaneo, si può avere successo in due modi: facendo le cose che fanno gli altri a minor prezzo o fare le cose che gli altri non sanno fare, cercando perciò di

sviluppare delle abilità originali ed uniche. Questa affermazione si può applicare al turismo solo attraverso la sinergia fra attori pubblici (musei) e imprese private che facciano lavorare assieme cultura (dall'enoturismo all'etnologia passando per i letterati o gli scienziati famosi), ambiente (sua conoscenza e valorizzazione), storia, tecnologie.

Classificazione e stratificazione delle mansioni, loro tipologia e relativo posizionamento qualitativo nel mercato del lavoro del settore dell'ospitalità.

Questo breve studio vuole essere il primo di una serie di studi orientati e rappresentare un punto di vista differente da quello solito sull'argomento, edito da "specialisti", "dirigenti del settore", "professori di management", tutti estranei all'ambiente di cui parlano ed impegnati ad ottimizzare allo spasimo le forze di lavoro del settore per estrarre il massimo profitto non importa a che costi sociali e con quali conseguenze per coloro che vi operano, siano essi dipendenti piuttosto che piccoli imprenditori. Il punto di vista qui esposto è quello del lavoro vivo che vi viene svolto, lavoro di testa e di braccia, e non del capitale investito che attende adeguata remunerazione. Obiettivo di questo breve studio, svolto da un professionista del settore, è quello di definire queste realtà economiche rispetto al parametro del lavoro e capire cosa e in che modo producono valore economico per la società.

Le strutture alberghiere ed assimilate (affittacamere, bed and breakfast, residence, case vacanze, eccetera) appartengono al settore Terziario o dei Servizi. Esse hanno conosciuto una sempre maggior fortuna soprattutto in termini di aumento degli occupati, negli ultimi decenni, in seguito alla modificazione della struttura economica della società italiana, in parte riassorbendo la fuoriuscita di personale da altri settori ormai maturi o in declino. A fronte di una concentrazione sempre più forte verso le grandi dimensioni della catena, come abbiamo già accennato nell'introduzione, vi è stato un sedimentarsi di piccole e piccolissime attività ricettive come conseguenza della frammentazione delle realtà di medie dimensioni, magari a conduzione familiare, che non sono riuscite a superare la competizione in corso. Inoltre, e qui mi ricollego alla *fuoriuscita da altri settori maturi o in declino*, grazie all'abbandono del settore del commercio al dettaglio di ampie fette di popolazione lavoratrice, in seguito alla marcata crisi via via verificatasi, che ha visto riciclarsi queste fette di popolazione nel contesto dell'industria dell'ospitalità.

Il settore dei Servizi nasce sia per fornire prestazioni al settore secondario (l'Industria) che come settore del tutto indipendente da quello. La relativamente vasta ampiezza del settore dei Servizi è il risultato del completamento della conquista, da parte del capitalismo, di tutte le attività produttrici di beni; della conseguente espulsione di lavoro da tali industrie in corrispondenza alla maturazione di esse ed al conseguente saturarsi del loro mercato e del ricongiungersi di queste riserve di lavoro in nuovi settori industriali. Infine, dell'inesorabile crescita del bisogno di servizi man mano che il nuovo modello di società distruggeva le vecchie forme di cooperazione, di autonomia sociale, comunitaria e familiare. Il settore dei Servizi ha, quindi, formato una grossa quota della divisione sociale del lavoro per tutta l'epoca capitalistica, oltre che di quelle precedenti ma, solo di recente, è diventata una parte "produttiva" e creatrice di profitto. Dal punto di vista dell'economia capitalistica (o di "mercato") il tipo di occupazioni caratteristiche del settore Terziario non costituivano, inizialmente, un incremento alla ricchezza o al reddito di una nazione, ma una sottrazione. Questo perché quelle occupazioni non venivano svolte con metodi imprenditoriali. L'imprenditore accumulava capitale attraverso la produzione industriale ma spendeva il suo profitto nei servizi, per sé o per la sua famiglia.

Le costanti attraverso cui analizzare il lavoro svolto in questo settore sono: qualificazione, livello di retribuzione, intercambiabilità delle persone e delle funzioni. In tutte le occupazioni dei Servizi, come del commercio al dettaglio, la massa dei lavoratori è assorbita in questi campi d'impiego da una vasta riserva di lavoro non qualificato che viene reso disponibile dalla caduta relativa dell'occupazione in altri campi. I livelli retributivi medi confermano il fenomeno: la media delle retribuzioni mensili dei lavoratori salariati a tempo pieno nei Servizi è inferiore a quella di ogni

altro gruppo occupazionale eccettuati i lavoratori agricoli. Nella categoria dei Servizi, se si eccettuano i casi particolari della Polizia e dei pompieri, le qualifiche, le conoscenze e l'autorità sviluppate nei processi lavorativi è minima: possono, altresì, essere ritrovate solo in quel piccolo strato di soprintendenti che svolgono compiti di direzione e supervisione del lavoro e nell'esigua frangia di cuochi che praticano l'arte al livello di chef. Coloro che svolgono un compito di supervisione del lavoro corrispondono ai capisquadra che svolgono la stessa funzione per il lavoro in fabbrica, o ai dirigenti di livello inferiore che svolgono la stessa funzione in ogni processo lavorativo. La dequalificazione come fenomeno generale si ha perché a fronte di un maggiore contenuto di conoscenza cristallizzato nel processo lavorativo, la maggior parte dei lavoratori ne viene esclusa. Che un addetto al ricevimento usi dei sistemi gestionali di tipo informatico progettati da altri, non ne fa un programmatore sistemista informatico, in modo speciale quando la diffusione della tecnologia e non il suo contenuto di saperi inerenti l'hardware e il software, sia tale da renderla molto familiare.

Il 1° aspetto della dequalificazione risiede nella polarizzazione delle conoscenze. Tra parentesi, gli chef e i cuochi delle categorie superiori che hanno la più alta qualificazione nella categoria dei Servizi, offrono un interessante esempio di come un mestiere antico e prestigioso venga distrutto come conseguenza dell'applicazione del modello capitalistico della ricerca del massimo profitto attraverso l'ottimizzazione dello sfruttamento. Il mezzo tecnico usato per farlo è il surgelamento dei cibi che, come si sa, spesso distrugge le loro membrane, e ne danneggia irrimediabilmente i tessuti ed i sapori. Quindi, in questo come in altri campi di lavoro la semplificazione e la razionalizzazione delle qualificazioni finisce col distruggerle mentre, conseguentemente a questo processo, diventa sempre più inevitabile il processo stesso, proprio a causa della scarsità di lavoro qualificato. Per quanto riguarda, ancora, la qualificazione, nel commercio al dettaglio, le mansioni sono state ormai totalmente parcellizzate e concentrati nella direzione tutti gli aspetti decisionali. Oggi, nel commercio al dettaglio non c'è più una vera domanda di esperti commessi ma, grazie al dilagare di contratti atipici ed a tempo determinato, essi sono stati sostituiti dalla domanda di personale per i supermercati dove non è necessaria alcuna conoscenza generale del commercio al dettaglio. Nel commercio al dettaglio, inoltre, la meccanizzazione ha raggiunto livelli elevati: in tutte le catene di negozi a scala nazionale o anche regionale i registratori di cassa sono stati sostituiti da lettori di codici a barre che hanno aumentato la velocità di servizio alla clientela. Così il controllo di cassa assume effettivamente il ritmo della catena di montaggio o della fabbrica. La "produzione" di ciascuna cassa può essere controllata da una sola centrale che prenderà nota dei ritardi e prenderà provvedimenti e la "formazione" di un addetto potrà raggiungere il massimo dopo sole alcune ore dall'inizio del lavoro. L'impacchettamento rimane l'unica operazione ancora "lenta" ma esistono già delle applicazioni per bypassare il problema nelle grandi catene: l'addetto alla cassa fa scorrere con un solo movimento l'oggetto sopra il lettore e lo inserisce in una busta. Anche le pompe di benzina "fai da te" sono un esempio e una conseguenza della semplificazione e razionalizzazione dell'economia capitalista: in esse si sostituisce la manodopera maschile con quella femminile che comporta un ulteriore risparmio all'imprenditore.

Il settore dei Servizi, nell'industria dell'ospitalità, consta, per lo più, di due macro-insiemi: pulizia e manutenzione degli edifici da un lato, preparazione e servizio di vivande dall'altro. In questo settore la presenza femminile è più numerosa. Per quasi tutti questi lavori i requisiti di addestramento sono minimi e nella maggioranza dei casi non c'è una carriera da percorrere, i tassi di disoccupazione sono più alti della media. La qualificazione richiesta è bassa se si eccettuano, come già accennato, i livelli organizzativi superiori in cui conoscenza della contabilità, conoscenza scritta e parlata delle lingue straniere e mansioni di tipo manageriale, fanno la differenza.

Vediamo ora, più da vicino, secondo i canoni dell'economia politica che cosa è un servizio. Esso non è altro che l'effetto utile di un valore d'uso, sia della merce sia del lavoro. Ed è proprio a questo punto che dobbiamo introdurre un'altra distinzione nel nostro ragionamento. Il settore dei Servizi è

quello in cui gli effetti utili del lavoro non assumono la forma di un oggetto come succede nel caso dell'industria. Questo tipo di lavoro deve essere offerto direttamente al consumatore poiché la produzione e il consumo sono simultanei o quasi. Nel caso specifico gli effetti utili del lavoro non creano un oggetto vendibile con annessi i suoi effetti utili in quanto merce. Al contrario, gli effetti utili del lavoro diventano essi stessi merce. Ricapitolando, la forma capitalistica di produzione nel settore dei Servizi si ha quando il lavoratore non offre questo lavoro direttamente all'utente dei suoi effetti ma lo vende ad un imprenditore che lo rivende sul mercato delle merci. Da ciò deriva che, per il capitalismo, ciò che conta non è la forma determinata del lavoro ma la sua forma sociale, ovvero la sua capacità di produrre, in quanto lavoro salariato, un profitto per l'imprenditore. Ciò che distingue l'economia della nostra società è la differenza tra il prezzo che l'imprenditore paga per un aggregato di lavoro e di altre merci e il prezzo che riceve per le merci (beni o servizi) prodotte o affittate. Quindi la distinzione tra beni e servizi interessa lo statista o l'economista ma non l'imprenditore che è interessato al profitto.

I letti venivano rifatti, i pavimenti ripuliti, e i pasti preparati e serviti molto prima che delle persone venissero assunte per farlo. La cosa cambiò quando l'imprenditore iniziò ad assumere per fare servizi come attività creatrice di profitto cioè come forma della produzione capitalistica. Questo iniziò su larga scala solo con l'epoca del capitalismo monopolistico creatore del mercato universale e trasformò in merce ogni forma di attività umana. Questo risultato portò all'interesse del capitalista verso il lavoro dei Servizi e mutò di conseguenza la considerazione di questo tipo di lavoro da parte degli economisti, veri ideologi del sistema economico dominante.

Nella moderna economia di mercato, il lavoro dei Servizi che non si fissa o si realizza in una merce destinata alla vendita o in particolari oggetti, non viene più considerato in maniera sfavorevole, al contrario, visto che è diventato una fonte primaria di profitto, viene addirittura esaltato, come forma caratteristica della produzione capitalistica del nostro tempo. Tuttavia, nella storia del sistema economico capitalistico, anche se un settore o una forma particolari di lavoro produttivo possono svolgere un ruolo predominante in epoche particolari, la tendenza attuale è nella direzione dell'eliminazione fra le sue varie forme (agricoltura, industria, servizi). Soprattutto nell'epoca dell'odierno capitalismo monopolistico non ha senso fondare una teoria economica su di una varietà, per quanto sviluppata essa sia, del processo lavorativo. Dal momento che ogni forma di lavoro entra sotto il segno del capitale, quindi nel campo dell'investimento remunerativo, esse entrano, per l'imprenditore, nella categoria del lavoro generale che valorizza il capitale. Nelle imprese contemporanee tutte le forme di lavoro vengono impiegate senza distinzione, visto che tutte hanno lo stesso obiettivo della valorizzazione del capitale. Basti vedere l'esempio delle imprese conglomerate, nelle quali alcune divisioni si occupano della produzione, altre della distribuzione, altre ancora della finanza ed altre dei servizi. Il risultato finale, nei bilanci delle imprese, è che le forme di lavoro scompaiono nelle forme di valore.

Nello specifico, se una differenziazione qualitativa del lavoro svolto deve esser fatta tra grosse compagnie e catene alberghiere e piccole realtà ricettive, magari stagionali, questa concerne l'organizzazione del lavoro più che il lavoro in sé, essendo quest'ultimo sostanzialmente del medesimo tipo. Ciò che cambia sono le dimensioni, quindi la quantità, che mai come in questo caso fanno la differenza dal punto di vista qualitativo, sul piano dell'organizzazione del lavoro. Inoltre, più aumentano le dimensioni, più si scompongono le mansioni anche all'interno della generale suddivisione tra mansioni manuali (rassetto stanze, pulizie, manutenzione immobili) e di concetto (management, ricevimento, marketing, controllo del personale, ottimizzazione delle risorse). Più aumentano le dimensioni più è indispensabile una organizzazione rigida, ferrea, compartimentata e parcellizzata del lavoro pur nella apparente flessibilità che, proprio in quanto tale, è condizione richiesta a tutti i prestatori d'opera stipendiati.

Le cameriere sono classificate come lavoratrici dei Servizi. Pur tuttavia i loro lavori non sempre differiscono in linea di principio da quelli di molti operai delle industrie manifatturiere per il fatto

che questi assumono la forma di un risultato tangibile. Quando le cameriere negli alberghi o nei residence, piuttosto che negli affittacamere, rifanno i letti, compiono un'operazione di assemblaggio che non è diversa da molte delle operazioni di assemblaggio compiute in fabbrica ed il risultato è una merce tangibile e vendibile. Questo fatto, peraltro, è riconosciuto dal management quando effettua gli studi sui tempi e sui movimenti di entrambi i lavori in base ai medesimi principi. Il fatto che i facchini, le cameriere ai piani (cioè le donne delle pulizie), i custodi o i lavapiatti delle colazioni o dei pasti consumati al ristorante dell'albergo eseguano le loro operazioni di pulizia non su beni nuovi approntati in fabbrica o nei luoghi di costruzione per il loro primo uso, ma su edifici e utensili continuamente riusati, rende forse il loro lavoro diverso in linea di principio e meno tangibile nella forma rispetto a quello degli operai dell'industria manifatturiera che nelle fabbriche eseguono la pulitura e la lucidatura finali, l'imballaggio ed altre simili mansioni?

Entrando nel merito, il personale che prepara le colazioni o lavora nel ristorante di una struttura ricettiva, cioè cucina, prepara, apparecchia, serve, lava piatti e pentole, compie una produzione altrettanto tangibile di quella dei lavoratori di molti altri processi manifatturieri. A riconferma di ciò, dobbiamo riconoscere che, il consumatore sia seduto al tavolo della sala colazioni o al ristorante della struttura o usufruisca di una camera dove dormire o rilassarsi guardando la TV, costituisce in linea di principio la più significativa distinzione fra questa industria e, rispettivamente, le industrie alimentari e mobiliere che vengono classificate come manifatturiere. Coloro che lavorano nelle lavanderie, nelle stierie, nelle riparazioni o manutenzioni di qualsiasi genere nelle strutture ricettive, svolgono lo stesso tipo di lavoro di molti addetti dell'industria manifatturiera.

Era importante, in questo capitolo, definire quella dell'ospitalità come una industria a tutti gli effetti, il cui ciclo produttivo può così essere riassunto: l'imprenditore investe i propri mezzi finanziari nel capitale fisso (beni strumentali) e in quello variabile (lavoratori) intendendo ricavarne un profitto attraverso ciò che ogni lavoratore può dargli. La cameriera ed il facchino (che non porta solo i bagagli ma spoglia i letti delle stanze in partenza e porta le lenzuola in lavanderia o le prepara per l'invio al servizio esterno della stessa) attraverso il loro lavoro aumentano la massa di plusvalore mentre l'impiegato del ricevimento non solo contribuisce alla valorizzazione del capitale investito ma deve il suo ruolo proprio alla conseguenza della crescita della massa di plusvalore complessivo che verrà realizzato con il pagamento del servizio ottenuto dal cliente.

Peso economico del Turismo in Italia.

Il mercato turistico italiano è tra i più importanti al mondo. Nel 2004 era al 4° posto a livello mondiale per numero di arrivi ed entrate generate, mentre nel 2010 era sceso al 5° posto. Per inciso, nel 1970 l'Italia era al primo posto e, le proiezioni dell'Organizzazione Mondiale del Turismo prevedono che nel 2020 si scenderà al 7° posto a livello mondiale. La prima considerazione da fare, perciò, riguarda l'innegabile effetto che ha avuto sul nostro paese il processo di globalizzazione. La seconda, concerne la capacità della classe dirigente nazionale e quindi anche degli operatori leader del settore, di mantenere le posizioni che, un paese come l'Italia denso di storia e cultura, merita.

L'industria italiana dell'ospitalità e del Turismo si caratterizza per un'offerta molto frammentata, con dimensione media limitata delle strutture e una forte se non spropositata presenza di gestioni familiari. La quota delle camere in catene nazionali ed internazionali è molto bassa rispetto al resto dei paesi europei. In Italia esse rappresentano il 6% dell'offerta contro la media europea del 15%, media che sale al 32% in Francia e Gran Bretagna e al 22% in Spagna. Altra singolarità italiana, quella della concentrazione dell'offerta delle camere sulla fascia medio-alta tralasciando così, di fatto, un'offerta qualificata di catena nella fascia di mercato di prezzo medio o basso. Peculiarità ulteriore, la marcata prevalenza del Nord nella ripartizione delle presenze alberghiere o extra-alberghiere con una media di performance tripla rispetto al Centro e al Sud del paese, sostanzialmente allo stesso livello sia nelle presenze che nell'offerta di esercizi che nell'offerta delle camere. Insieme a ciò, meriterebbe fare un discorso approfondito sui valori immobiliari gonfiati che

contribuiscono a bloccare i cambiamenti di assetto, strategia e proprietà del settore, con un basso livello di turnover sia delle proprietà che delle gestioni.

Il peso economico del Turismo in Italia è tuttavia strettamente correlato alla cura dell'ambiente e al settore artistico-culturale e delle infrastrutture, tutti settori nei quali il governo della cosa pubblica, quindi delle risorse, nell'interesse collettivo è fondamentale. Secondo gli ultimi dati disponibili da Confcultura, Federturismo Confindustria e Pricewaterhouse, il 13% del PIL (203 miliardi di €) deriva dal Turismo. Il settore culturale e creativo che ne è in stretta correlazione, dà un contributo al PIL di circa 104 miliardi €. Gli addetti del Turismo sono circa 1,5 milioni di unità, in diminuzione a causa della crisi.

Secondo la classificazione operata dall'INPS, l'80% dei lavoratori sono operai; i dirigenti sono meno dell'1%; oltre il 60% ha un'età sotto i 40 anni; poco meno del 60% è di sesso femminile; ¼ sono stranieri; in quasi il 40% dei casi i dipendenti hanno contratti part-time. La produttività nel settore ha toccato un livello del 40% più basso del valore medio dell'intera economia (a causa della mancanza di economie di scala). Tra il 2000 e il 2011 il valore per ore lavorate è sceso di 10 punti percentuali.

Il contratto collettivo, gli imprenditori delle piccole attività turistiche e ricomposizione dei loro interessi sociali di gruppo.

I lavoratori dipendenti dell'industria dell'ospitalità si trovano di fronte ad un problema ricorrente che è quello del rinnovo contrattuale che ha tempi lunghi e continuamente dilazionati. Questo prima ancora del deflagrare della crisi economica e sociale dell'occidente. Ciò è accaduto e accade essenzialmente perché i risultati economici sono sempre stati prossimi all'instabilità. La questione della frammentazione del settore in troppe piccole o piccolissime proprietà (un singolo albergo posseduto da una famiglia è una piccola proprietà) che impediscono una razionale utilizzazione delle economie di scala, molto presenti invece in altri paesi europei come la Francia, la Gran Bretagna e la Germania dove permettono una migliore utilizzazione delle risorse ed una più larga ripartizione dei profitti, è un nodo irrisolto della storia economica italiana. Le istituzioni nazionali dal canto loro, ben lungi dall'impegnarsi nel governo della cosa pubblica, hanno di fatto abbandonato ogni ambito di programmazione del settore, oltre che dell'economia nazionale. In un contesto così complesso qualsiasi attività sindacale risulta difficile, in mancanza di una seria interlocuzione con delle controparti costruttive.

I lavoratori autonomi del Turismo, dal canto loro, vivendo una condizione di assoluto abbandono istituzionale, intendono portare avanti una battaglia per l'aumento figurativo dei contributi INPS del settore, sulla cui entità dovranno discuterne al loro interno, attraverso delle agevolazioni/deduzioni fiscali, di una diminuzione del tempo minimo richiesto per il pensionamento, di un aumento nominale degli anni di contribuzione già versati. La maggioranza di coloro che chiamiamo piccoli o micro-imprenditori del settore dell'ospitalità sono in realtà dei soggetti che spesso non posseggono nemmeno l'immobile in cui svolgono la propria attività. Sono dei soggetti che devono sottostare alle imposizioni dei rentier immobiliari. In altri casi hanno un mutuo sulle spalle, devono perciò pagare pegno al sistema finanziario. La questione dello sfruttamento, quindi, è trasversale e molto più ampio di ciò che si è soliti pensare.

La ricomposizione sociale nell'interesse comune del miglioramento delle condizioni di vita e lavoro, da parte di lavoratori dipendenti e piccoli imprenditori, deve partire dalla constatazione della comune vita che si ritrovano a vivere all'interno dei luoghi di lavoro, dove essi condividono molto spesso mansioni ed impegno, mentre dove il dipendente può mettere una maggiore fatica esecutiva, da parte del piccolo imprenditore vi è una maggiore responsabilità organizzativa e di conto economico. E' proprio nelle piccole e piccolissime strutture che nasce questa comunanza di vita e di interessi, soprattutto dove il titolare nominale deve essere presente, coadiuvare, metterci del suo lavoro e della sua fatica, esattamente come il dipendente. Uno dei primissimi progetti, attuabili fin

da ora che potrebbe rispondere all'esigenza di equità e di unione fra chi opera nell'industria dell'ospitalità, è quello di aggregarsi fra piccole strutture in modo da crearne di più grandi attraverso la costituzione di cooperative.

Considerazioni finali.

Io affermo, nella convinzione che gli attuali problemi del settore sono solo una parte di più generali ed ampie questioni che concernono lo stile di vita, il modo di produzione e distribuzione delle risorse attualmente dominanti nell'Occidente, peraltro al tramonto come attore primario dell'economia internazionale, si fa promotore di un cambio politico generale che fondi dei nuovi rapporti sociali basati sull'equità, la giustizia sociale, su una allocazione di risorse pubbliche nell'interesse, appunto, pubblico e non di gruppi di potere privati, sul rispetto dell'ambiente, per la fine di ogni sperequazione e sfruttamento dell'uomo sull'uomo.

Quando si parla di sfruttamento non si può credere che esso sia indirizzato solo agli esseri umani; dobbiamo constatare che anche la lotta allo sfruttamento e alla distruzione dell'ambiente è una priorità per cui battersi, visto che il rischio concreto e vicino è quello dell'ecatombe ecologica. Il turismo responsabile, eco-compatibile, solidale e rispettoso delle tradizioni locali, di fatto contribuisce a modificare positivamente sia i rapporti umani che quelli nei confronti dell'ambiente, ferma restando l'esigenza, sempre più sentita, di allargare e rafforzare operativamente questa presenza. Io mi faccio promotore di un allargamento di questa coscienza fra gli operatori del settore, spingendo verso l'adeguamento eco-compatibile di tutti gli impianti.

Sono consapevole delle difficoltà di unire tutti gli operatori del settore turistico, siano essi lavoratori o piccoli proprietari o gestori di piccole e piccolissime attività, a causa della competizione e del ricatto del posto di lavoro. Man mano che il capitalismo ed il mercato creano una società nella quale si presume che nessuno rispetti nient'altro che il proprio interesse e che si generalizza il contratto di lavoro fra parti che hanno in comune unicamente l'impossibilità di fare a meno l'una dell'altra, è difficile pensare ad una facile ricomposizione dei soggetti in modo da indirizzarli comunemente sulla strada di un cambio politico ed economico. Peraltro, vediamo tutti come la tradizione, il sentimento e l'orgoglio della propria professionalità svolgano un ruolo sempre più compromesso e vengano considerati dalle parti in causa come manifestazioni di una natura migliore cui sarebbe follia pensare di conformarsi.

Personalmente farò leva proprio sui principi etici di giustizia, solidarietà ed equità, su quei sentimenti ed emozioni repressi, rivolgendosi a tutti gli operatori del settore, affinché aderiscano all'organizzazione sindacale e lottino per il miglioramento delle condizioni di vita di tutti. Poiché; o ce la faremo tutti insieme altrimenti cadremo uno alla volta.

Intervento presso la Fondazione Rosa Luxemburg a cura di Sergio Mauri.

Berlino, 11-05-2013.

Email: admin@sergiomauri.info

Web: [Flacons 2.1](#)