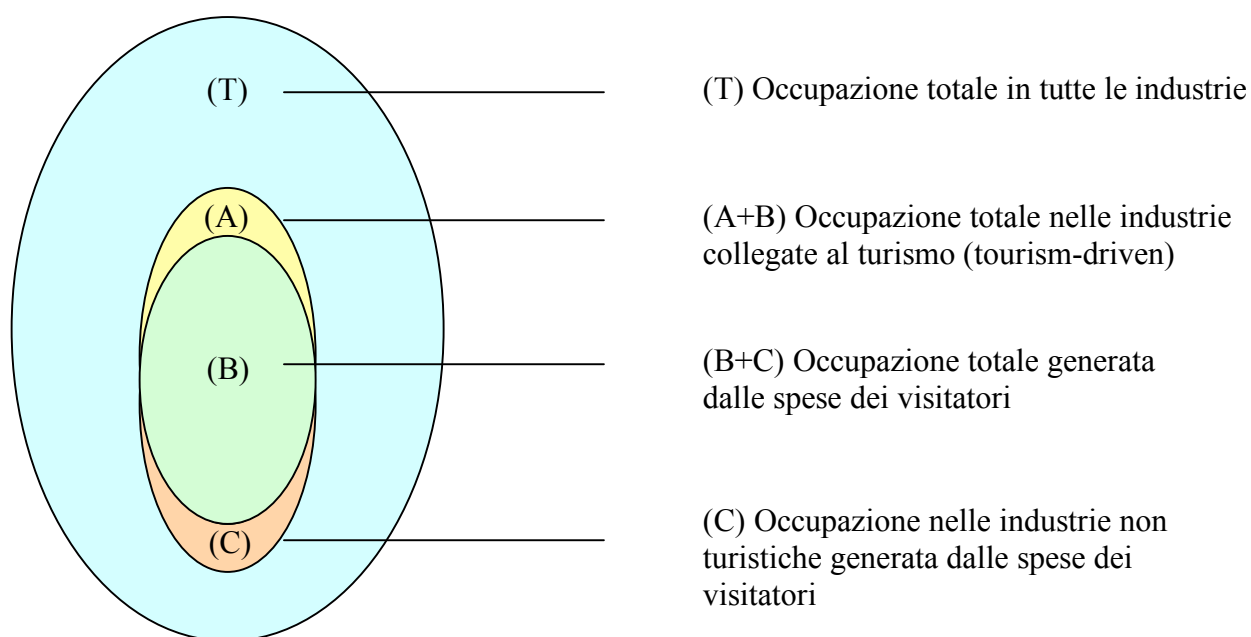


2.1.4 Aspetti occupazionali

Il turismo viene comunemente definito come un'industria, ma è difficile catalogarlo così nel senso tradizionale del termine, poiché la dimensione eterogenea del *business*, rappresentato da un insieme di imprese piuttosto differenziato in dimensioni e tipologia, rende quasi impossibile la netta individuazione dei suoi "confini".

Anche se è di particolare difficoltà stimare con esattezza il numero reale di posti di lavoro generato dal turismo, si calcola che nel 2003 l'industria turistica abbia originato da sola 67 milioni di posti di lavoro (WTO) mentre, considerando nell'economia turistica anche gli effetti diretti e indiretti sull'indotto, le stime raggiungono i 194 milioni di posti di lavoro.

Figura 14: occupazione nel turismo



(A) Occupazione nelle industrie collegate al turismo generata dalle spese dei non-turisti

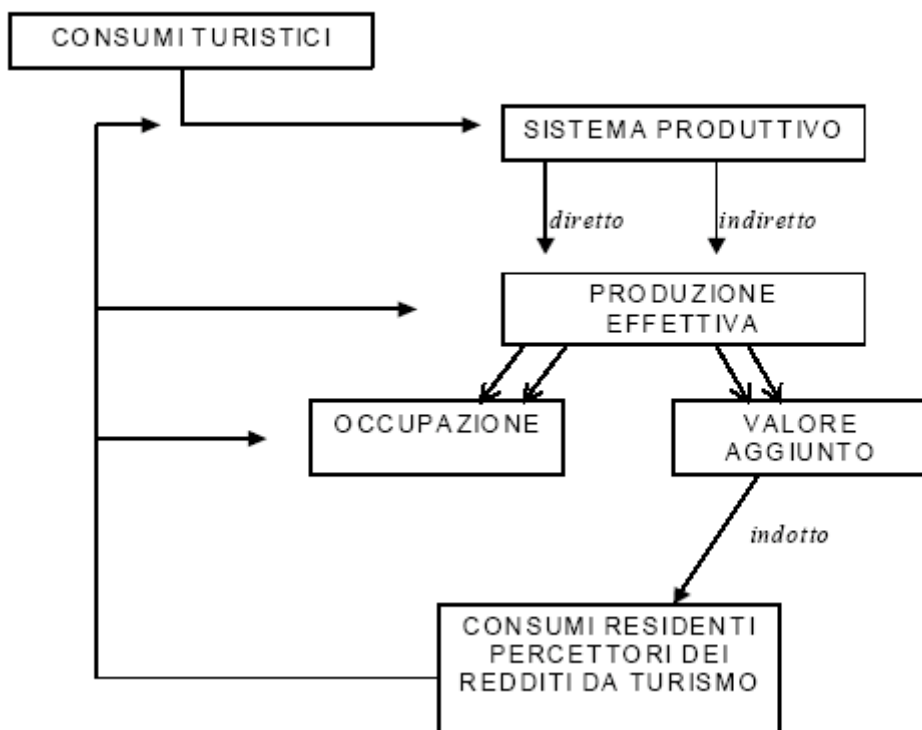
(B) Occupazione nelle industrie collegate al turismo generata dalle spese dei turisti

La difficoltà nel rilevare con esattezza gli occupati totali derivati dal turismo è da ricondurre sia alla difficile individuazione dei "confini" dell'offerta turistica (che spesso offre servizi a turisti e non) che alla spesa dei turisti, che spesso alimenta anche le industrie non-turistiche (aumentandone quindi l'occupazione). Come si evince dalla [figura 14](#), solo una parte degli occupati nell'industria turistica (A+B) dipende interamente dalle spese dei turisti (B in figura). Fanno parte di questa categoria, ad esempio, gli occupati nel settore del trasporto aereo che dipende in buona parte dalla domanda turistica e quindi dalla spesa dei turisti ma anche in parte dalla spesa di chi viaggia per altri motivi (A).

Vi è invece una parte dell'occupazione che viene registrata nelle imprese non-turistiche che è all'opposto generata dalla spesa dei turisti (C in figura). Rientrano in questa categoria banche, bar, mezzi pubblici urbani ecc.

Senza dubbio il turismo svolge un ruolo chiave per molte destinazioni contribuendo alla crescita economica dei Paesi, alla creazione di posti di lavoro e di reddito. Il consumo turistico innesca infatti una produzione di beni e servizi (diretti, indiretti e indotti) che generano possibilità di occupazione e un valore aggiunto per la destinazione. Lo sviluppo turistico può quindi contribuire a diminuire disoccupazione e sottoccupazione, soprattutto nei paesi in via di crescita, grazie alle scarse barriere all'entrata nel mercato, alla potenziale rapidità di sviluppo e agli investimenti relativamente bassi se comparati a quelli necessari allo sviluppo di industrie tradizionali, quali quelle manifatturiere, meccaniche ecc.

Figura 15: moltiplicatore della spesa turistica
 (fonte: Carla Massidda, <http://poloeco.unica.it>)



Il turismo è considerato dagli analisti economici un settore *labour-intensive* dove il valore della qualità e della quantità del lavoro realizzato supera quello del capitale investito. Come in quasi tutti i settori produttivi sopravvissuti alla “rivoluzione post-industriale”, anche nel turismo si assiste alla progressiva diminuzione del lavoro umano a vantaggio dell’impiego delle moderne tecnologie. Queste ultime sono diventate fondamentali nella competizione globale del turismo (soprattutto per quanto riguarda gli aspetti di comunicazione e informazione) ma non sono ancora per tutti accessibili.

La variabilità della domanda nel breve periodo, la stagionalità, l’alto costo delle risorse umane fanno sì che nel settore turistico il lavoro sia contraddistinto da una crescente flessibilità, con largo impiego di lavoratori stagionali e *part-time*. La flessibilità che si riscontra, in generale, nel mercato del lavoro del secondo millennio, a causa dell’elevata competizione, del sempre più rapido sviluppo tecnologico e dei cambiamenti nell’organizzazione del lavoro, nel settore turistico è accentuata dalle caratteristiche della domanda (segmentazione, stagionalità e sensibilità a crisi locali, regionali o globali) dalla flessibilità

dell'offerta e dalle politiche della distribuzione (*tour operator*). Un esempio di come il lavoro turistico, più che in ogni altro settore, sia sensibile agli eventi internazionali è restituito da un'indagine pubblicata dalla ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro) che mostra come la guerra in Iraq e la Sars abbiano provocato nel 2003 una perdita di 2 milioni e 800 mila posti di lavoro nelle regioni del Sud Est Asiatico (5 milioni dal 2001, anno di crisi del turismo).

L'occupazione turistica in certi contesti molto precaria, poiché nella contrattazione con fornitori chiave come il settore alberghiero, i T.O. internazionali hanno il potere di negoziare le tariffe del pernottamento. Ciò comporta che, quando vi è una crisi internazionale, in un mercato sensibile al prezzo come quello turistico, i T.O. riescono a ridurre di molto il prezzo del pernottamento. Questa riduzione del prezzo al dettaglio costringe molto spesso il fornitore del servizio a ridurre la propria forza lavoro (ma gli effetti negativi si ripercuotono su tutta la destinazione), anche se i turisti si aspetteranno lo stesso standard del servizio.

Nel turismo le relazioni interpersonali sono molteplici (turista-organizzatore di viaggi, turista-operatore ricettività, turista-popolazione locale, organizzatore di viaggi-popolazione locale, organizzatore di viaggi-istituzioni locali ecc.) e concorrono a determinare la qualità dell'esperienza turistica.

In questo senso, la preparazione del personale è chiaramente cruciale; nonostante ciò, la formazione è spesso trascurata o non adeguatamente affrontata dalle imprese turistiche e la pianificazione delle risorse umane nel turismo è spesso basata su programmi a breve termine. Ciò accade soprattutto nelle piccole e medie imprese, che però rappresentano la grande maggioranza dell'industria turistica mondiale. Per esempio, nel contesto internazionale il settore alberghiero ricorre spesso all'utilizzo di lavoratori occasionali o *part-time* piuttosto che a soluzioni che prevedono una pianificazione a lungo termine.

Lo sviluppo poco professionale della forza lavoro è legato anche alla tendenza a considerare il lavoro nel turismo come un lavoro occasionale e per cui non è necessaria una particolare qualifica.

Alcuni studi sulle imprese turistiche evidenziano che anche nelle grandi realtà le condizioni di lavoro non sono adeguate, soprattutto in relazione ai bassi salari elargiti, alle scarse competenze acquisite e ai lunghi turni di lavoro, solo parzialmente retribuiti. Queste difficili e inique condizioni, unite alle limitate possibilità di carriera (la maggior parte degli hotel e dei T.O. multinazionali reclutano i *manager* dalle aziende "sorelle", o attraverso un reclutamento internazionale senza eque opportunità per lo *staff* locale) fanno sì che il mercato del lavoro turistico sia contraddistinto da un alto *turnover* delle imprese e da una forte instabilità della forza lavoro. I bassi salari nel settore turistico sono legati alla generale debolezza dei sindacati e alla scelta effettuata dal *management* delle diverse imprese (T.O., alberghi ecc.) di tenere bassi i costi aziendali per poter vendere le vacanze al più basso prezzo possibile.

D'altra parte, l'industria turistica giustifica i bassi salari con la possibilità, da parte dei lavoratori, di integrare il reddito grazie alle mance (solitamente a discrezione del cliente) e alla voce "servizio", di solito presente nel conto di hotel, bar e ristoranti come ricarico che dovrebbe essere usato per la remunerazione dello *staff*. Tuttavia una delle preoccupazioni maggiori dei lavoratori viene proprio dalla troppa dipendenza da queste due forme di integrazione del salario base (che invece è spesso sotto la soglia di sussistenza). In alcuni casi, il reddito guadagnato con il "servizio" può essere addirittura superiore a 500 volte il salario base (fonte: Tourism Concern).

Lo sfruttamento del lavoro, il licenziamento senza giusta causa, l'insicurezza economica sono fattori più evidenti in quei contesti turistici dove i lavoratori hanno contratti temporanei o sono senza contratto e in quelle destinazioni purtroppo meta di un turismo irrispettoso e talvolta criminale (legato alla natura ambigua della promozione della vacanza) che spesso induce a un eccessivo consumo di alcol e che rende vulnerabile il lavoro e la sicurezza soprattutto di donne, giovani, minoranze etniche e emigranti.

È da sottolineare che la maggior parte degli studi sulle violenze in *hotel*, ristoranti e bar evidenzia che le molestie sessuali coinvolgono soprattutto giovani donne in posizioni *junior*; questo problema diventa ancora più preoccupante quando il *management* non mostra alcun supporto ai lavoratori che denunciano episodi di violenza inferti da ospiti, colleghi o dagli stessi *manager*.

Una caratteristica chiave dell'occupazione turistica è che i lavoratori sono pagati anche per mostrarsi disponibili e positivi a prescindere dalle circostanze personali e lavorative. Questo aspetto è definito come "*emotional labour*" ed è fra i principali fattori di *stress* da lavoro nel settore dell'ospitalità e nel turismo in generale.