

## **La formazione post laurea degli operatori turistici: dalla ricerca alla progettualità**

Antonietta Albanese  
Università degli Studi di Milano

Sin dagli anni '90 il Comitato scientifico nazionale interdisciplinare "Psicologia del turismo" ha sviluppato ricerche sul tema della formazione universitaria degli operatori turistici. L'impegno dei ricercatori e dei docenti di numerose Università italiane facenti parte del Comitato scientifico ha sollecitato l'istituzione di insegnamenti di Psicologia del turismo e di Sociologia del turismo, dapprima nell'ambito dei diplomi universitari in Economia e gestione dei servizi turistici e, successivamente, nei corsi di laurea in Scienze turistiche.

I Convegni e i Congressi nazionali organizzati dal Comitato scientifico nazionale interdisciplinare "Psicologia del turismo" hanno evidenziato, sin dal 1984 (data di costituzione del Comitato Scientifico a S. Pellegrino Terme), la stretta relazione esistente tra ricerca e formazione ed hanno indicato la ricerca quale fondamento di una progettualità innovativa nel settore ambiente e turismo.

Gli studi sul turismo sostenibile e la qualità della vita hanno approfondito la relazione ottimale dell'uomo all'ambiente ed hanno indicato la formazione quale elemento indispensabile per l'attivazione di comportamenti individuali e sociali ecocompatibili, rispettosi delle risorse umane e ambientali, in netta contrapposizione ai ben noti comportamenti di sfruttamento dell'ambiente.

La ricerca in Psicologia del turismo ha avviato una sempre più solida collaborazione scientifica tra il Centro universitario europeo per i beni culturali di Ravello. In particolare, il Congresso di Ravello (1995) dal titolo "Scienza e impresa per un turismo come cultura dell'incontro" ha ribadito l'indispensabile formazione universitaria e post-laurea degli operatori turistici, project manager di una cultura dell'incontro attraverso il turismo.

La collaborazione scientifica tra il Centro europeo di Ravello, il Comitato scientifico "Psicologia del turismo" e Confindustria-Federturismo, indicò allora nella "cultura del turismo" e, ancor più, nella "cultura del turista" il percorso innovativo per una valorizzazione turistica del territorio nazionale.

I comportamenti sociali di rispetto della natura, dell'ambiente fisico e sociale, dei beni culturali presenti nel territorio richiedono competenze in psicologia del turismo, psicologia ambientale, economia del turismo, nonché sociologia e antropologia del turismo.

I Corsi di Master di II livello in Politica ed Economia dell'Ambiente svolti dal 2000 (con F.S.E.) presso al Facoltà di Scienze Politiche dell'Università di Milano hanno sviluppato la formazione post-laurea interdisciplinare sui temi "ambiente e turismo" e "ambiente e sicurezza".

L'impianto multidisciplinare della Facoltà di Scienze Politiche ha consentito l'approfondimento interdisciplinare di temi emergenti quali lo sviluppo sostenibile e l'attività turistica, la salvaguardia dei beni culturali ed ambientali nel turismo, che si configura sempre più come turismo di massa, i cambiamenti climatici ed il turismo ecocompatibile.

Innovative modalità didattiche, quali Seminari monodisciplinari e multidisciplinari, Seminari internazionali, case study, forum internet hanno consentito una stretta connessione tra ricerca, formazione e progettualità, in un confronto europeo stimolante ed entusiasmante.

Sono state indicate le prospettive future in una formazione europea permanente per i manager del turismo sostenibile, project manager della cultura del turismo.

Si tratta di una formazione continua (life long learning), d'obbligo per le nuove generazioni che consente lo sviluppo delle nuove professionalità nel settore del turismo, enunciate dalla Commissione europea:

- esperti in comunicazione dell'immagine dei beni storico-culturali;
- addetti all'accoglienza ed assistenza locale dei clienti;
- responsabili di marketing, promozione e comunicazione dell'immagine turistica;
- esperti in programmazione dello sviluppo turistico del territorio.

L'operatore turistico è definito come "operatore culturale" che favorisce lo sviluppo di un turismo inteso come cultura dell'incontro (A. Albanese 1997, 1999).

L'operatore turistico dovrà possedere un potenziale manageriale che comprende:

- capacità di innovazione;
- capacità di gestione di progetti;
- capacità di negoziazione;
- capacità di gestione delle dinamiche di gruppo.

I tre profili professionali previsti dal Master dell'Università di Milano:

- manager in ambiente e turismo
- manager in ambiente e sicurezza
- esperto in ricerca e consulenza ambientale

richiedono competenze giuridiche, economiche, psicologiche, politologiche e sottendono continui aggiornamenti disciplinari e multidisciplinari.

I lavori di gruppo, i project work, i Seminari intensivi, gli stage, i laboratori, i convegni ed i Seminari interdisciplinari sono occasione per i diplomati del Master di una vera e propria formazione continua.

Nel piano formativo, infine, hanno un ruolo molto importante le testimonianze di manager del settore: la vita reale, fatta di sfide, progetti, soddisfazioni, delusioni, insuccessi consente la proiezione di sé nel futuro, a favore di un'identità professionale da chiarire e perseguire negli anni di formazione per il manager del turismo.

I Forum di discussione sul tema del turismo ecocompatibile coinvolgono i manager in formazione ad un continuo confronto: dal gruppo dei coetanei al gruppo dei

docenti e degli esperti anche di altre Nazioni, utilizzando competenze critico-valutative, competenze persuasive, competenze comunicative, competenze informatiche. L'interazione nel Forum consente stili colloquiali e/o formali, prevede approfondimenti, critiche, trattazioni sintetiche di un argomento ovvero discussioni regolamentate di fenomeni.

Un'attenzione particolare merita lo stage, quale attività formativa per eccellenza; lo stage consente una vera e propria valutazione delle proprie competenze e della capacità di tramutare le competenze in progettualità, evidenziando competenze manageriali e abilità interattive.

Il percorso formativo va collocato in un campo di offerte formative differenziate, con attenzione ai processi socio-produttivi in cui si rinnovano o si estinguono a grandi velocità bisogni formativi, domande e offerte di lavoro.

Si tratta cioè, per i docenti e gli esperti, di ben individuare le esigenze professionali future, per adeguare un impianto formativo sempre più idoneo: un vero e proprio lavoro di "ingegneria formativa" in cui il percorso di autoorientamento alle professioni manageriali sia costantemente sollecitato e promosso. L'incontro periodico con ricercatori, esperti, project manager di altre realtà europee sollecita emulazione e cooperazione. L'interazione intra-gruppi e intergruppi internazionale in contesti universitari o in territori ad alta vocazione turistica potrà favorire creatività e valorizzazione delle risorse umane e ambientali.

La peculiare collaborazione scientifica del Centro universitario europeo di Ravello favorisce certamente l'incontro internazionale e stimola creatività ed emulazione.

La stretta collaborazione tra il Comitato scientifico "Psicologia del Turismo", trasformatosi nel 1999 in A.R.I.P.T. (Associazione Ricerche Interdisciplinari Psicologia del turismo) ed il Centro europeo di Ravello ha consentito nel 2007, al termine del XII Congresso nazionale, svoltosi presso l'Università di Napoli Federico II, la realizzazione di un Seminario post-Congressuale nella splendida Villa Rufolo. La presenza di docenti e studenti degli Istituti tecnici per il turismo e/o degli Istituti Alberghieri del territorio campano ha mostrato, nella giornata post-Congressuale, l'interesse dei giovani ad una formazione universitaria ed ha evidenziato la politica lungimirante del Centro di Ravello al futuro professionale dei giovani campani. Una stretta collaborazione nella progettazione futura tra Scuola-Università e territorio potrà fruire delle migliori risorse umane e competenze acquisite dai giovani del Nord e del Sud Italia.

Indichiamo il turismo intergenerazionale, avviato sin dal 1999 dal Laboratorio Incontri Generazionali dell'Università di Milano in collaborazione con l'A.R.I.P.T., su scala nazionale, quale progetto innovativo che potrà valorizzare le risorse umane e ambientali del territorio campano.

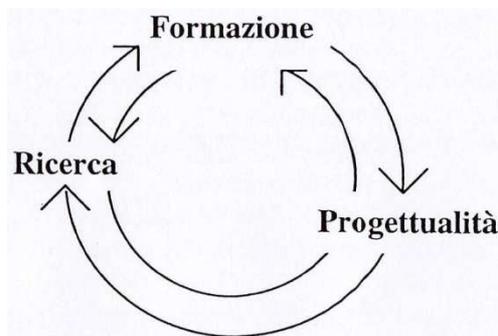
La trasmissione valoriale tra le generazioni nel settore dell'educazione ambientale in attività turistiche può trovare la migliore collocazione in città quali Ravello, Amalfi, Salerno e lungo la costiera. L'incontro, cioè, tra generazioni apparentemente lontane (giovani studenti della scuola superiore e pensionati over

60) in attività di educazione ambientale in contesto di vacanza potrà favorire il benessere psicofisico del singolo e il benessere psicosociale delle generazioni. L'utilizzo di linguaggi informatici (internet, fotografia digitale), grazie all'insegnamento che i giovani rivolgono agli anziani durante la vacanza, in momenti di gioiosa attività di laboratorio informatico, favorisce lo sviluppo dei processi cognitivi e relazionali.

Le ricerche svolte dal 1999 ad oggi sul turismo intergenerazionale (A. Albanese, S. Pozzi, E. Bocci) conferma la validità psicosociale dell'innovativa sperimentazione: i dati di ricerca rivelano il raggiungimento di obiettivi cognitivi e relazionali nel gruppo degli anziani e nel gruppo degli adolescenti. Il superamento di stereotipi e pregiudizi grazie ad attività turistiche condivise tra i due gruppi è evidente nei soggiorni di vacanza svolti in Val di Non (Trento), a Viterbo Terme, a Benetutti Terme (Sassati).

Auspichiamo l'estensione del modello nel territorio campano, grazie all'entusiasmo dei giovani e all'impegno del Centro europeo di Ravello e del suo instancabile presidente dr. Alfonso Andria.

La possibilità di una stretta connessione tra ricerca, formazione e progettualità,



la sinergia tra Scuola - Università - Istituzioni - Territorio, può ricomporre la frattura generazionale venutasi a creare con l'avvento dell'informatica.

Proprio l'informatica, come evidenziano le ricerche, potrà ristabilire la sutura tra passato e presente che consente una maggior chiarezza in un futuro che garantisca benessere psicofisico e psicosociale.

### **Riferimenti bibliografici**

Albanese A. (1990), "La formazione psicologica degli insegnanti al turismo scolastico", in R. Viridi e A. Traini, *Psicologia del turismo. Turismo, salute, cultura*, Armando, Roma, pp. 67-71.

- Albanese A. (1995), "La formazione universitaria degli operatori turistici", in *Ambiente, salute, cultura*, Atti del IV Convegno nazionale "Psicologia e Turismo", Kappa, Roma.
- Albanese A., Grandi G. (1997) (a cura di), *Turismo. Risorse umane e ambientali*, CUEM, Milano.
- Albanese A. (1997), "La formazione universitaria degli operatori turistici", in A. Albanese, G. Grandi (a cura di), *Turismo. Risorse umane e ambientali*, CUEM, Milano, pp. 209-214.
- Albanese A. (2000), "Viaggiare per conoscersi: dall'identità all'identità sociale", in P. G. Gabassi e M. Togni, *Viaggiare per conoscersi*, Parte I, Sessioni psicologiche, CUEM, Milano, pp. 1-10.
- Albanese A. (2003), "Dal Comitato scientifico interdisciplinare 'Psicologia del Turismo' all'ARIP: un turismo per il 'Mediterraneo, luogo di viaggi ed incontro tra culture'", in C. Senno (a cura di), *Il Mediterraneo, luogo di viaggi ed incontro tra culture: identità, memoria, scoperta reciproca. Temi e ricerche di Psicologia del Turismo*, Laterza, Bari, pp. 16-21.
- Albanese A., Pozzi S. (2003), "Turismo intergenerazionale: memoria, identità, scoperta reciproca", in C. Senno (a cura di), *Il Mediterraneo, luogo di viaggi ed incontro tra culture: identità, memoria, scoperta reciproca. Temi e ricerche di Psicologia del Turismo*, Laterza, Bari, pp. 103-109.
- Albanese A., Pozzi S. (2003), "Il turismo intergenerazionale" in G. Gulotta (a cura di), *Psicologia turistica*, Giuffrè, Milano, pp. 415-418.
- Albanese A., Pozzi S., Bocci E. (2005), "Nuovi turismi, nuovi turisti: il turismo intergenerazionale. Esperienze-ricerche del Laboratorio Incontri Generazionali sul territorio nazionale", in G. Sangiorgi (a cura di), *Turista e turismi. Contributi psicologici allo sviluppo del settore*, CUEC, Cagliari.
- Arcuri L. (1991), "Motivazione e interazione ambientale", in C. Ferrari (a cura di), *Psicologia e turismo*, Iniziative Culturali, Sassari/Pisa, pp. 31-41.
- Arnoldi M. R., Colazzo L. (1999), "La strumentazione ipermediale nella formazione degli operatori turistici", in A. Albanese e G. Corna Pellegrini (a cura di), *Turismo di gruppo e formazione degli operatori*, CUEM, Milano, pp. 46-51.
- Cesa-Bianchi M. (2000), *Psicologia dell'invecchiamento*, Carocci, Roma.
- Cohen E. (1974), "Who is a tourist? A conceptual clarification", *The Sociological Review*, n. 4, 527-55.
- Consiglio d'Europa (1998), *Recueil de textes fondamentaux du Conseil d'Europe dans le domaine du patrimoine culturel*, Strasburgo.
- Giuliano A. (1997), "Nuove esigenze formative nell'ottica dell'impresa", in A. Albanese (a cura di), *Per una cultura del turismo*, Annali Italiani del Turismo internazionale, Comunicazione 90, Milano, vol. II, n. 4, pp. 115-118.
- Ministero del Turismo e dello Spettacolo (1986), *Secondo rapporto sul turismo italiano*, Roma.
- Pearce P.L., *The social psychology of tourist behaviour*, Pergamon Press, Oxford.

Serino C. (2003), "Turismo mediterraneo in un'ottica psico-sociale: confronto fra culture, riduzione del pregiudizio", in C. Serino (a cura di), *Il Mediterraneo, luogo di viaggi ed incontro tra culture: identità, memoria, scoperta reciproca. Temi e ricerche di Psicologia del Turismo*, Latenza, Bari, pp. 22-26.

Urbain J.D. (1998), *Secrets de voyages*, Payot, Paris.

Vengani F. (1979), *Il turismo e le relazioni internazionali*, Agnesotti, Roma.