

## CARTA DELLA FORMAZIONE ALBERGHIERA

### *La Voce degli Studenti*

#### *Gruppi di lavoro:*

Classi quinte – IPSSAR Pellegrino Artusi - Riolo Terme

Classi quinte - IPSEOA Sigismondo Malatesta - Rimini

ITS Turismo Bologna - ITS Turismo Rimini - ITS Turismo Imola - ITS Turismo Cesena

Gruppo 1 – Innovazione e Curricoli

Gruppo 2 – La Formazione Scuola-Lavoro

Gruppo 3 – Le Esigenze del Mondo del Lavoro

### **Premessa**

Questo documento raccoglie le idee, le proposte e le richieste elaborate da tre gruppi di studenti degli istituti alberghieri nell'ambito dell'hackathon del convegno Arte e Futuro dell'Ospitalità. Non è un testo accademico: è la voce concreta di chi ogni giorno vive la scuola professionale alberghiera, ne conosce i punti di forza e le fragilità, e vuole contribuire a migliorarla.

I tre gruppi hanno lavorato su assi tematici differenti – l'innovazione nei curricoli, il rapporto scuola-lavoro e le esigenze del mercato – giungendo a conclusioni che si intrecciano e si rafforzano a vicenda. La presente Carta sintetizza queste voci in un documento unitario, strutturato in sei grandi temi.

### ***Cucina, Servi e Accogli! Cultura oltre al Cibo.***

## **1. Curricoli: innovare con radici solide**

### **1.1 Integrare il digitale anche nel triennio professionalizzante**

L'istruzione professionale alberghiera ha il grande merito di formare persone capaci di fare, ma il mondo del lavoro richiede oggi competenze digitali trasversali che non possono essere rinviati all'ingresso in azienda. Gli studenti chiedono di introdurre già nella scuola:

- Software di gestione del magazzino e delle scorte
- Strumenti di revenue management e analisi dei costi
- Nozioni di privacy, GDPR e protezione dei dati
- Fogli di calcolo per il monitoraggio di costi e vendite in tempo reale

## 1.2 La classificazione scolastica: non cambiare l'etichetta, cambiare lo stereotipo

Gli studenti ritengono che l'attuale classificazione delle istituzioni scolastiche del secondo ciclo sia adeguata e non necessiti di una riforma strutturale. Il vero problema è **culturale**: troppo spesso la scelta del professionale viene presentata come seconda opzione rispetto al liceo. Si chiede che i docenti della scuola secondaria di primo grado siano realmente formati sui piani di studio e sui curricoli di tutti gli indirizzi, così da orientare con precisione e rispetto ogni studente.

## 1.3 Valorizzare le compresenze e aumentarne il monte ore

Le ore di compresenza tra docenti teorici e tecnico-pratici rappresentano uno spazio di apprendimento integrato di enorme valore. Gli studenti chiedono di aumentarne la quantità e di renderle strutturali, non episodiche.

## 1.4 Sostenibilità: non solo come materia prima

La sostenibilità va insegnata in senso pieno: non solo nella scelta degli ingredienti o nella riduzione degli sprechi alimentari, ma **come approccio umano, relazionale e lavorativo**. Sostenibile è anche un ambiente di lavoro sano, un rapporto professionale rispettoso, un modello di impresa che tutela le persone.

## 2. L'empatia: una competenza professionale da coltivare

---

Il tema dell'empatia è emerso con forza da tutti e tre i gruppi, ed è forse il filo rosso di questo documento. Gli studenti sono convinti che l'empatia non sia un talento innato riservato a pochi, ma **una competenza che si impara, si pratica e si valuta**.

### 2.1 Come si insegna l'empatia

L'empatia non si trasmette attraverso lezioni frontali ma attraverso abitudini di lavoro: gruppi con composizioni variabili, ruoli a rotazione, simulazione costante di situazioni lavorative reali. Alcune attività pratiche proposte:

- Ascolto "Specchio": uno studente racconta una difficoltà vissuta durante lo stage, l'altro deve restituire non solo i fatti ma lo stato d'animo percepito, allenando la validazione emotiva.
- Analisi dei punti di attrito: esaminare recensioni negative reali di hotel, identificare le emozioni del cliente e costruire una risposta che trasformi il conflitto in opportunità di relazione.
- Ascolto di sé stessi: comprendere le proprie aree di forza e miglioramento come prerequisito per relazionarsi bene con gli altri.
- Gruppi non sinergici: lavorare deliberatamente con persone con cui non si ha naturale affinità, simulando la realtà del mercato del lavoro.

### 2.2 Classi meno numerose per relazioni più autentiche

Un rapporto docente-studente di qualità richiede classi di dimensioni ridotte. Gli studenti chiedono che questa variabile strutturale venga considerata nelle politiche scolastiche.

### 2.3 Valutare l'empatia dei docenti

Con rispetto e fermezza, gli studenti propongono di monitorare sistematicamente la qualità del rapporto docente-studente attraverso questionari di gradimento periodici, come strumento di crescita professionale del corpo insegnante, non come sanzione.

---

## 3. Scuola come impresa formativa

---

### 3.1 Gestire un bar o ristorante scolastico come azienda reale

Una delle proposte più concrete riguarda la trasformazione degli spazi di esercitazione scolastica in vere e proprie imprese didattiche. L'idea: affiancare agli studenti di prima e seconda i ragazzi di quarto e quinto anno, sempre sotto la supervisione di un docente tutor. Il turnover tra gli studenti garantisce continuità operativa e apprendimento progressivo.

I benefici attesi sono molteplici: apprendimento autentico del ritmo lavorativo, autofinanziamento della scuola, inclusività verso tutti gli studenti, sviluppo di competenze gestionali concrete.

### 3.2 Strumenti di gestione applicati

All'interno delle imprese formative gli studenti potrebbero ricoprire ruoli a rotazione:

- Imprenditori / responsabili di reparto
- Receptionist con specializzazione in prenotazioni o revenue management
- Cost controller: verifica delle fatture dei fornitori, analisi vendite giornaliera
- Sala, bar, cucina: con ruoli definiti e progressione di responsabilità

### 3.3 Riconoscere il merito

La proposta del "dipendente del mese" – premiato con un riconoscimento in condotta o di altra natura – crea sana competitività, valorizza l'impegno individuale e introduce gli studenti alla cultura della performance e del feedback positivo. La visibilità del nome del dipendente rafforza inoltre la relazione con il pubblico e la fidelizzazione del cliente.

### 3.4 Codificare le prassi

Ogni impresa formativa dovrebbe dotarsi di un codice di condotta scritto, prassi sanitarie visibili, divise omogenee (più è particolare meglio è per la visibilità perchè crea attenzione e quindi curiosità) e standard operativi replicabili. Questo non è burocratismo: è la base di qualsiasi professionalità solida.

---

## 4. Stage e alternanza: qualità, non quantità

---

### 4.1 Cosa rende uno stage davvero formativo

Gli studenti sanno distinguere un buono stage da uno mediocre. Le caratteristiche di uno stage di qualità, secondo la loro esperienza diretta:

- Un supervisore di riferimento disponibile, capace di affiancamento e spinta verso il cuore del lavoro
- Riscontro diretto su come lavorare e su come comportarsi
- Lo studente non è mai isolato ma inserito nelle dinamiche della squadra
- La trasmissione di soft skills oltre alle competenze tecniche
- Una reale possibilità di inserimento lavorativo futuro

### 4.2 Stage più lunghi e più mirati

Gli studenti chiedono stage della durata di due o tre mesi, così da vivere davvero il ritmo lavorativo invece di un'esperienza-lampo. Chiedono inoltre che la scuola selezioni con cura una rete di aziende partner che garantiscano condizioni formative eccellenti.

### 4.3 Diritti durante lo stage

Il documento del Gruppo 3 è esplicito: lo stage gratuito è accettabile, ma non significa azzeramento dei diritti.

Gli studenti chiedono:

- Coerenza tra le mansioni concordate con il tutor e quelle effettivamente svolte
- Orari sostenibili, pause rispettate, giorni di riposo reali
- Copertura da parte delle aziende dei costi vivi (trasporto, vitto, alloggio, abbonamenti a software necessari)
- Ambiente fisico adeguato: scarpe idonee, spazi organizzati, possibilità di idratarsi durante il servizio

### 4.4 Comunicazione continua tra scuola, studente e azienda

Dove le aspettative non si allineano nascono conflitti. Gli studenti chiedono che la comunicazione tra tutor scolastico, referente aziendale e studente sia **strutturata, costante e aperta al confronto**. I problemi vanno affrontati subito, non lasciati sedimentare.

## 5. Competenze per il turismo internazionale

---

L'ospitalità di qualità richiede un professionista capace di adattarsi a ospiti di culture diverse, anticiparne i bisogni, comunicare anche oltre le barriere linguistiche. Le competenze chiave identificate dagli studenti:

- Adattamento culturale: riconoscere che ciò che è normale per noi può essere insolito per l'ospite; la flessibilità evita incomprensioni e fa sentire il cliente rispettato.
- Ascolto attivo: non solo sentire, ma comprendere davvero cosa vuole la persona, anche quando si esprime con difficoltà.
- Comunicazione non verbale: sorriso, postura e gesti comunicano più delle parole quando la lingua è una barriera; è necessaria consapevolezza delle variazioni culturali del linguaggio del corpo.
- Proattività: anticipare i bisogni del cliente fa percepire un servizio di alto livello.
- Promozione del territorio: il professionista dell'ospitalità è ambasciatore della propria area, capace di valorizzarne la storia, l'arte, la cultura e l'enogastronomia attraverso le proprie passioni.

### 5.1 Più lingue, più opportunità

Gli studenti chiedono una maggiore libertà di scelta delle lingue straniere studiate, con la possibilità di attivare gemellaggi con scuole dello stesso indirizzo all'estero, per confrontarsi con realtà diverse e crescere sia professionalmente sia personalmente.

### 5.2 Software professionali in aula

Tablet per prendere comande, sistemi PMS (property management system), piattaforme di booking e gestionali reali devono entrare in classe prima ancora che in azienda. Arrivare nel mondo del lavoro già con queste competenze è un vantaggio competitivo concreto.

## 6. Diritti, doveri e benessere professionale

---

Gli studenti sottolineano la necessità di avere più informazioni sui diritti e i doveri in ambito lavorativo, richiedendo che all'interno dei curricula scolastici vengano inseriti approfondimenti sul CCNL di settore.

Il Gruppo 2 ha affrontato con lucidità questo tema: la qualità della vita professionale in un settore ad alto tasso di turn-over. La loro posizione è chiara: diritti e doveri vanno insieme.

### 6.1 Rispetto e cultura del feedback

Il rispetto deve essere reciproco e costante: niente sfruttamento, niente umiliazioni. La collaborazione vera tra colleghi e responsabili si costruisce con comunicazione chiara, briefing pre e post servizio, riconoscimento esplicito del lavoro ben fatto e gestione immediata degli errori.

### 6.2 Connessione con la Generazione Z

Gli studenti riconoscono che uno dei maggiori rischi nelle relazioni lavorative è la pretesa di competenza piena da chi è ancora in formazione. Chiedono ai futuri datori di lavoro di garantire ambienti in cui fiducia ed empatia siano la base del rapporto professionale, e in cui i giovani si sentano parte integrante del progetto aziendale, non semplice manodopera.

### 6.3 La proattività come responsabilità

Responsabilità, puntualità, affidabilità e voglia di imparare sono i valori che gli studenti si impegnano a portare nel lavoro. Il settore cambia velocemente: restare fermi non è un'opzione.

## In conclusione: un patto tra generazioni

---

**Questa Carta vuole essere un patto.** Gli studenti che l'hanno scritta si assumono la responsabilità di portare nel lavoro impegno, curiosità e rispetto. In cambio, chiedono alla scuola curricoli aggiornati, ambienti di apprendimento autentici e docenti formati; alle aziende stage di qualità, rispetto dei diritti e trasmissione di competenze reali; alle istituzioni risorse adeguate, riconoscimento della dignità del percorso professionale e politiche orientative non stereotipate.

***L'ospitalità di domani non si improvvisa, si progetta.***

Riolo Terme, 5 Maggio 2026

**Gli studenti dell'Hackathon – Arte e Futuro dell'Ospitalità**