

capac, alta formazione nei servizi *anche alberghieri*

di Simone Finotti

Valorizzare il passato, formare il presente, costruire il futuro delle persone, con le persone. La missione del Capac, Politecnico del Commercio e del Turismo con sede a Milano, è quella di valorizzare, accrescere e finalizzare le competenze professionali lungo tutto l'arco della vita lavorativa. Il settore dell'ospitalità al centro dell'offerta formativa, dal post-obbligo alla specializzazione dei professionisti in età adulta. Il progetto Its Innovaturismo.

Improvvisarsi? Ormai è impossibile. La formazione, e l'aggiornamento continuo, sono diventati requisiti essenziali nel settore dei servizi, e nei servizi ricettivi in particolare.

Un'eccellenza nei servizi formativi

Lo sanno bene dalle parti del Capac, polo formativo della Confcommercio milanese, più precisamente il Politecnico del Commercio e del Turismo con sede a Milano che dal 1961 rappresenta un'eccellenza nell'ambito dei servizi formativi, orientativi e al lavoro personalizzati, diretti sia alla persona sia alle imprese e alle associazioni di

categoria. Già la struttura fa impressione: un palazzo, anzi due, affacciati su viale Murillo (il più piccolo ospita ora la Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni), con 15mila metri quadrati di spazio, 43 aule e 1700 di laboratori di altissimo livello con cucine, forni di ogni tipo, macchinari e strumenti modernissimi per cucina, pasticceria, panetteria, gelateria, pizzeria, sala bar, sala ristorante, caffetteria, show cooking eccetera. C'è tutto per lavorare nella ristorazione, e non a caso il Capac fa anche catering di altissimo livello per convegni, eventi, fiere, mostre e manifestazioni e da poco ha cominciato con il coworking mettendo a disposizione i propri strumenti e laboratori per ex studenti con l'ambizione di mettersi in proprio.

Gli obiettivi

Tra le missioni: promuovere, sviluppare e perfezionare la preparazione tecnico professionale, a qualsiasi livello, degli operatori e degli addetti al commercio e ad altre attività terziarie; promuovere nel settore formativo iniziative innovative idonee a sviluppare e riconoscere la professionalità degli operatori e degli addetti al settore del terziario e del terziario avanzato; promuovere l'aggiornamento, il perfezionamento tecnico e culturale dei quadri intermedi e dei dirigenti del commercio e del turismo; svolgere attività di studio, informazione e documentazione sui problemi del commercio e del turismo nonché sulla situazione di mercato e sulla dinamica dei consumi; promuovere e sviluppare l'analisi dei fabbisogni formativi nel settore terzia-



rio, realizzando analisi di ruolo e progetti di intervento mirati, in costante sinergia con le parti sociali, le imprese del settore e in collaborazione con la Scuola Superiore del Commercio, del Turismo dei Servizi e delle Professioni; diffondere le tecniche aggiornate di organizzazione e gestione aziendale; collaborare con enti aventi analoghi scopi istituzionali, sia in Italia che all'estero, per meglio assicurare lo sviluppo della formazione professionale e l'occupabilità nel settore terziario.

Una realtà dinamica

“Siamo una realtà storica ma estremamente dinamica –sottolinea il Direttore Generale **Stefano Salina**-. La Fondazione è nata nel 1961 dall'Unione Commercianti della Provincia di Milano con l'adesione, quali Enti fondatori, della Camera di Commercio di Milano, del Comune e della Provincia di Milano, della Fondazione Cariplo, dell'Ente Autonomo Fiera di Milano, del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale. La volontà, al tempo, era quella di far nascere un soggetto che si occupasse di tutta la formazione nel comparto commercio, turismo, servizi e professioni, un mondo nuovo che allora si affacciava: era l'epoca del boom e c'era bisogno di questo tipo di formazione”.

Il Capac oggi

Oggi le cose sono cambiate, ma il successo è il medesimo: “Negli ultimi anni abbiamo riposizionato il Capac su tre principali macroaree di intervento: iniziamo con quella che riguarda i giovani, in particolare gli inoccupati. Qui ci muoviamo principalmente nella filiera del food and beverage e offriamo percorsi di tre anni più uno nel post obbligo. Siamo a quota 850 allievi/anno con sistema dotale finanziato da Regione Lombardia; poi c'è un'area, più articolata, dedicata a professionisti che già operano nel settore, con percorsi serali per chi vuole specializzarsi, riorientarsi, aggiornarsi e innalzare il proprio



*Stefano Salina,
Direttore Generale
del Capac*



livello, e qui siamo a 500-600 persone all'anno con corsi a pagamento alla fine dei quali viene rilasciata la certificazione delle competenze. Si tratta di corsi molto seguiti, perché interessanti e legati alla realtà professionale del settore, alla vita di tutti i giorni: ricordo il successo delle lezioni con l'intervento dei Nas, che hanno spiegato nel dettaglio come avviene un'ispezione, quali sono i “peccati veniali” e invece le cose da non sbagliare. Oppure le lezioni sulla corretta conservazione dei cibi, che interessano molto la microeconomia dei ristoranti e delle cucine.

Formazione anche on demand

Sempre sugli adulti, c'è poi la parte di formazione continua, che attraverso

il fondo sociale e fondi professionali o commesse aziendali on demand (o dall'azienda o da comparti che richiedono aggiornamento), con corsi o interventi formativi costruiti ad hoc: in tutto siamo sui 2mila corsisti all'anno, fra corsi o microcorsi finanziati in vario modo, dal Fondo sociale europeo a fondi interregionali alle stesse aziende. La terza macrosezione è quella incardinata sul tema lavoro: attraverso gli strumenti classici di Garanzia giovani, dote unica lavoro e certificazione delle competenze facciamo un'operazione di matching fra esigenze aziendali e ricerca di occupazione, con preselezione interna e incontro domanda-offerta. Ci occupiamo noi di individuare e indicare alle aziende il sistema più idoneo per l'inserimento nel mondo



24
GSA
FEBBRAIO
2018

del lavoro: parliamo anche di contratti pagati per le ore di lavoro svolte in azienda, e molto spesso rinnovati alla scadenza. Attualmente interloquiamo con qualcosa come 600 aziende, con 700/750 persone”.

Professionisti al servizio della formazione

Tutti questi servizi sono forniti tramite l’attuazione di percorsi di gruppo o di attività personalizzate, destinati ad assicurare il soddisfacimento dei biso-

gni formativi, di orientamento e di accompagnamento al lavoro espressi dai clienti, nella loro qualità di persone, cittadini, lavoratori e/o imprenditori. Tutti questi obiettivi strategici e tecnico-operativi sono raggiunti dal Capac grazie ad un team di collaboratori interni e professionisti esterni e alla collaborazione con una rete di partner di alto livello. E i docenti? “Attualmente il Capac impiega circa 80 dipendenti e 500 collaboratori esterni. Come realtà privata possiamo stipulare contratti

con professionisti anche di alto livello, che danno davvero un valore aggiunto alla nostra offerta formativa. Da noi sono passati giovani talenti come chef, pasticceri e altre figure che poi hanno fatto molta strada, ne siamo molto orgogliosi ed è uno dei motivi del nostro successo. I nostri iscritti sanno che qui trovano professionalità vere e si formano in modo concreto ed efficace”.

L’Its Innovaturismo

Ma siccome il Capac non riposa sugli allori, le iniziative si susseguono a ritmo molto serrato. Fra le ultime in ordine di tempo ce n’è una dedicata nello specifico al mondo alberghiero: “Il Capac –dice **Sabrina Minetti**, responsabile corsi di Innovaturismo, con un importante ruolo di progettazione dei corsi per il Capac- è socio fondatore della Fondazione Its Innovaturismo, che realizza percorsi per il conseguimento di un diploma ministeriale di specializzazione tecnica superiore. Innovaturismo sviluppa progetti nella filiera del turismo e delle attività culturali. Il Capac si è fatto allo scopo promotore di una rete di partner fra cui enti locali, enti di formazione, università (in questo caso l’Università Cattolica), aziende alberghiere, ecc. Questa fondazione svolge una serie di attività fra cui la creazione di tecnici specializzati nel settore dell’hotellerie, che sono i futuri hotel manager o manager di funzione. Il Tecnico Superiore per la gestione e lo sviluppo di strutture alberghiere è in grado di presidiare tutti i processi gestionali di un albergo (Amministrazione e gestione delle strutture ricettive ed alberghiere, Marketing, Food & Beverage Management, Room Division, Customer Care)”.

Da governante a “room division”

Nello specifico ad esempio si può diventare capogovernante o responsabili Room Division, sovrintendere dunque a tutte le operazioni di allestimento, personalizzazione e pulizia delle ca-



mere. La durata del Corso è biennale, durante il quale sono previste 2000 ore totali (1200 ore di attività di laboratorio e d'aula e 800 ore di tirocinio in aziende di settore). Fra le competenze: analizzare ed interpretare il mercato dei servizi alberghieri sia in termini di concorrenza che di domanda effettiva e potenziale; organizzare e gestire le relazioni funzionali tra i diversi reparti di una struttura alberghiera (room division, food&beverage, ecc.) secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità e pianificarne i processi produttivi e le soluzioni organizzative; definire e coordinare i rapporti con fornitori e clienti, interni ed esterni; organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing e definire e monitorare le strategie di fidelizzazione del-

la clientela e la customer satisfaction; definire, pianificare e verificare strategie di revenue management; definire, pianificare e verificare un piano della qualità dei servizi; organizzare e gestire il sistema di gestione per la sicurezza dei lavoratori all'interno della struttura alberghiera in qualità di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. Alla fine viene rilasciato il diploma di Tecnico Superiore di V° livello EQF per la Gestione di Strutture Turistico Ricettive.

Corsi per housekeeper, vere "padrone di casa"

"Inoltre - continua Minetti - come tutte le fondazioni Its, possiamo occuparci anche di studiare le esigenze del mondo del lavoro e i fabbisogni di competenze da parte del mondo delle imprese formulando progetti formativi per-

sonalizzati, sia per le imprese, sia per i singoli privati. In questo senso proprio in questo periodo abbiamo lanciato due iniziative finanziate da Dote Unica Lavoro per cameriere ai piani e facchini d'hotel, figure che devono avere competenze non solo tecniche, ma anche relazionali non da tutti. Si tratta di corsi che realizziamo in collaborazione con un'azienda specializzata proprio nell'outsourcing alberghiero. Per i loro hotel clienti abbiamo anche lanciato corsi privati per housekeeper, con corsi completi di 300 ore o di aggiornamento di 48 ore".

Anche questa è una figura che sempre di più si considera centrale, perché in molti alberghi è la vera "padrona di casa".

