



## **Valutazione del Forum Turismo Svizzera (FTS) 2016 sul tema «Innovazione sul mercato del lavoro turistico»**

In vista del FTS 2016 la società di consulenza e ricerca Ecoplan ha elaborato su incarico della SECO lo studio «Fatti e cifre sul mercato del lavoro turistico» (disponibile nella versione integrale soltanto in tedesco e francese). In base a questo rapporto e a un forum di esperti sono state identificate quattro priorità tematiche per un possibile perfezionamento del mercato del lavoro, approfondite successivamente dalla ditta Daniel Fischer & Partner.

Alla vigilia del FTS sono stati elaborati come documenti di lavoro indipendenti i quattro campi tematici seguenti, poi discussi durante il forum:

- cultura dirigenziale;
- cooperazione;
- politica del personale;
- il mercato del lavoro turistico nel 2030.

I principali risultati della discussione sono stati riassunti dall'azienda Daniel Fischer & Partner in un documento separato. La documentazione completa sul Forum Turismo Svizzera (relazioni comprese) si trova sul sito [www.forumturismosvizzera.ch](http://www.forumturismosvizzera.ch).

### **1) Temi considerati prioritari dalla SECO per la piazza turistica svizzera sulla base del FTS 2016**

#### *Tema 1: le cooperazioni nel settore delle risorse umane sono promettenti*

Le cooperazioni nel settore delle risorse umane sono un approccio molto promettente. I guadagni di efficienza – siano essi a livello di reclutamento, formazione continua o eventualmente job-sharing – sono nell'interesse sia dei datori di lavoro sia dei lavoratori. Grazie a questo tipo di cooperazioni le aziende diventano più permeabili, il che promuove nuove possibilità di lavoro e carriera. Possono inoltre svilupparsi nuovi profili professionali, non da ultimo per gli specialisti.

### Tema 2: dal modello di gestione tradizionale a quello basato sulla leadership

Il settore del turismo è spesso basato su valori conservatori, con stili dirigenziali autoritari e gerarchici. Occorre invece adottare un approccio diverso, passando da una gestione tradizionale a un modello basato sulla leadership. La strategia aziendale non dovrebbe focalizzarsi unicamente sulle esigenze dei clienti, ma anche su quelle dei collaboratori. La sfida più grande, infatti, non consiste tanto nel trovare collaboratori idonei, quanto nel mantenerli tra le proprie fila. Visti gli scarsi margini di manovra salariali, gli attori e operatori del turismo dovrebbero puntare maggiormente su strumenti di fidelizzazione immateriali, concedendo ad esempio ai collaboratori la possibilità di sfruttare le infrastrutture aziendali.

### Tema 3: la digitalizzazione trasforma il mercato del lavoro turistico

La digitalizzazione offre nuove opportunità per il mercato del lavoro turistico. Gli attori si muovono in un contesto caratterizzato dagli estremi «high tech» da un lato e «high touch» dall'altro. I fornitori di prestazioni devono chiedersi come posizionarsi sul mercato e quanta tecnologia impiegare (p. es. robot). Le trasformazioni tecnologiche si ripercuotono anche sui profili professionali, sempre meno paragonabili a quelli tradizionali, e sulle esigenze in materia di formazione e formazione continua.

La digitalizzazione, inoltre, avrà un impatto anche sulle modalità di reclutamento. Sono sempre più richiesti approcci volti a potenziare il cosiddetto «employer branding». Gli operatori del settore turistico devono rivolgersi in modo ancora più specifico ai giovani neo-diplomati e ad altri potenziali collaboratori, mettendo in risalto più consapevolmente i pregi e i benefici del settore.

## **2) Follow-up della SECO**

I risultati emersi dal FTS confermano l'intenzione della SECO di volersi occupare anche in futuro del mercato del lavoro turistico. In particolare, la SECO è disposta a sostenere con progetti Innotour legati alle suddette sfide prioritarie (*cooperazioni nel settore delle risorse umane e leadership anziché gestione tradizionale*).

Nel contempo la SECO esaminerà in via prioritaria la tematica della digitalizzazione e le sue ripercussioni sul mercato del lavoro turistico. Il FTS 2017 dedicherà a questa

tematica ampio spazio, non soltanto per quanto concerne il mercato del lavoro turistico.

### 3) Valutazione del sondaggio tra i partecipanti

I feedback sul FTS 2016 sono stati estremamente positivi. Tutti i partecipanti si sono dichiarati da soddisfatti a molto soddisfatti (tasso di risposta del 42 per cento).

Al FTS la SECO invita rappresentanti dell'Amministrazione federale, dell'industria del turismo e dei Cantoni. Come espresso negli ultimi sondaggi coinvolge inoltre – e continuerà a farlo in futuro – un maggior numero di esperti con esperienza pratica.

I risultati del sondaggio saranno debitamente considerati in sede di pianificazione del prossimo FTS, che si terrà giovedì 16 novembre 2017.

Qual è il Suo giudizio sulla quinta edizione del Forum Turismo Svizzera?

