

Forum Turismo Svizzera 2016

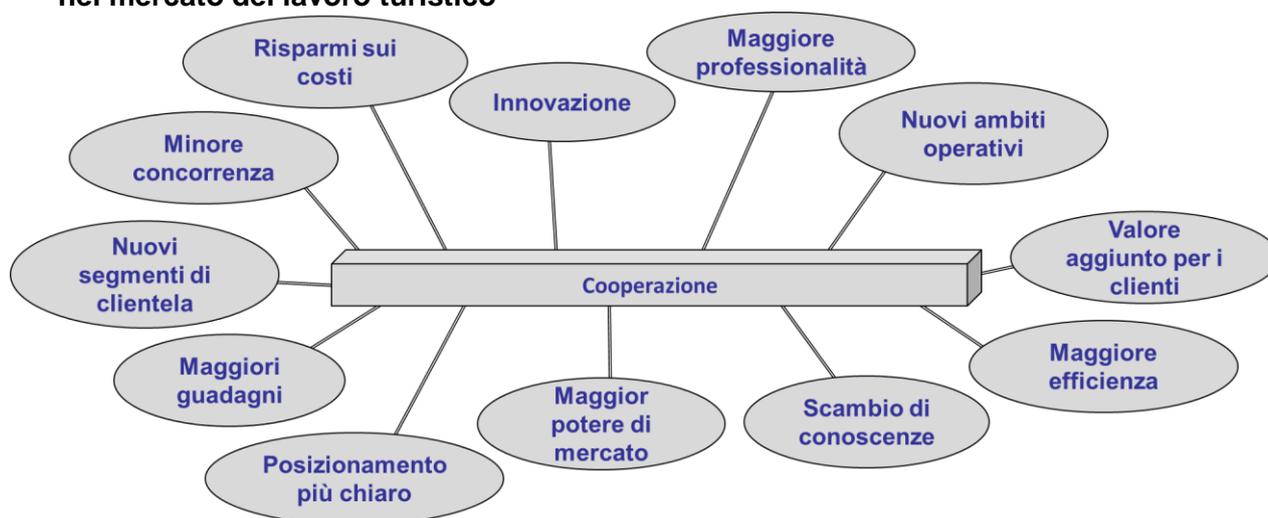
Forum di discussione sul mercato del lavoro in Svizzera «Cooperazioni»

Scheda informativa

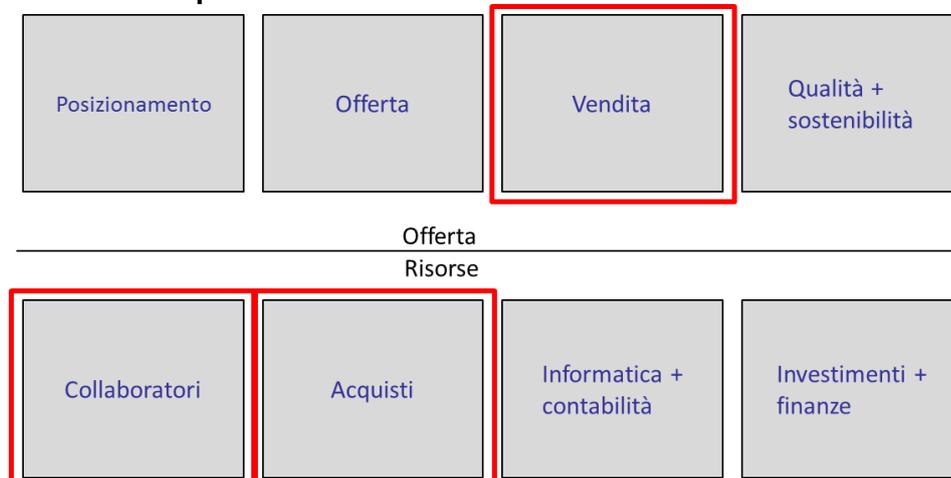
1 Introduzione

Tema del workshop: in che modo le cooperazioni tra gli operatori turistici possono contribuire ad accrescere l'attrattiva del settore per i collaboratori?

- **Le cooperazioni** in alcuni ambiti selezionati sono **importanti fattori di successo del turismo svizzero**
- La **carenza di personale qualificato** richiede **soluzioni creative a livello di risorse umane nel mercato del lavoro turistico**



Ambiti di cooperazione



Possibilità di cooperazione in materia di «mercato del lavoro»

- Fonte: Fit together, GastroSuisse

2 Contesto

① Motivi e requisiti alla base di una cooperazione

- Motivi per cooperare
 - La concorrenza si è fatta più agguerrita
 - Le esigenze dei clienti sono cambiate
 - Maggiore pressione sui costi
 - Globalizzazione dei mercati
 - Digitalizzazione
 - Sfide in campo ambientale
- Obiettivi comuni da perseguire
 - Essere lungimiranti e non cedere alle pressioni
 - Delimitare gli ambiti di cooperazione
 - Valutare la capacità cooperativa dei partner
 - Elaborare e stabilire obiettivi comuni
 - Annullare le cooperazioni obsolete e inefficienti
 - Creare una situazione vantaggiosa per tutti i partner
- Requisito importante: **disponibilità e capacità di cooperare da parte dei dirigenti**. Se si collabora soltanto perché spinti dalla pressione le possibilità di successo sono scarse.
- Le cooperazioni sono particolarmente utili per le piccole aziende in quanto le imprese più grandi hanno a disposizione un budget maggiore, più specialisti e più professionisti e offrono quindi migliori prospettive.

② Possibilità di cooperazione nell'ambito del personale – Punto di vista del datore di lavoro

- **Reclutamento**
 - Pubblicare annunci di lavoro comuni per raggiungere un pubblico più vasto
 - Organizzare giornate di reclutamento comuni (soprattutto per i lavoratori stagionali)
 - Offrire corsi e formazioni continue
 - Svolgere insieme le formazioni continue abbattendo i costi fissi
 - Promuovere il trasferimento di know-how tra le aziende
 - Incentivare lo scambio, la condivisione e la rotazione del personale
 - Ottimizzare l'impiego del personale per tutte le aziende coinvolte
 - Promuovere lo scambio di conoscenze
 - Aumentare la soddisfazione e la motivazione dei collaboratori, nonché l'efficienza e la professionalità
- **Cross training**
 - I collaboratori comunicano il loro interesse ai superiori, i quali organizzano i *cross training* presso gli hotel partner. Per tutta la durata del training il collaboratore ha a disposizione un coach. Alla fine è previsto un colloquio.
 - Le conoscenze acquisite vengono impiegate presso il «proprio» hotel
- **Peak team**
 - Per gestire insieme i picchi stagionali i partner istituiscono un *peak team*
 - Le opzioni sono due: costituire un pool di persone reperibili su chiamata già disponibili e specializzate oppure impiegare in maniera mirata collaboratori a tempo parziale in alta stagione
 - È possibile ricorrere al pool in qualsiasi momento e i collaboratori del peak team possono coprire un'assenza in poche ore in caso di necessità
 - Permette di ottimizzare l'impiego del personale e di aumentare l'efficienza

③ Possibilità di cooperazione nell'ambito del personale – Punto di vista dei collaboratori

• Reclutamento

- I profili sono più accattivanti perché vengono pubblicati da raggruppamenti di imprese e non da piccole aziende
- Maggiori possibilità di trovare un impiego perché vengono pubblicati più posti
- Minore stress per chi cerca lavoro perché è sufficiente una candidatura per diversi hotel
- Grazie a corsi e formazioni continue i collaboratori possono aggiornarsi e aumentare la propria soddisfazione sul lavoro
- Possibilità di conoscere i collaboratori di altri hotel e di scambiarsi idee e opinioni
- Scambio, condivisione e rotazione del personale, peak team
- I collaboratori sono più soddisfatti perché è possibile gestire meglio i periodi di maggiore o minore affluenza
 - Migliore compensazione dei saldi orari negativi e positivi
- Svolgere attività variegata aumenta la soddisfazione dei collaboratori

④ Altre possibilità di cooperazione

- Sviluppare insieme un programma di fidelizzazione dei clienti
- Esternalizzare il servizio di pulizia delle camere
- Istituire un servizio comune che si occupi di vendite, prodotti e marketing
 - Effettuare acquisti collettivi per ottimizzare i costi

⑤ Esempi

Esempio 1: Progetto della Scuola universitaria di tecnica e di economia di Coira

Cooperazione tra il Canton Ticino e il Canton Grigioni «Laghi & neve»

- Grazie al job sharing tra le destinazioni turistiche estive e invernali i collaboratori vengono impiegati tutto l'anno. All'interno del gruppo gli hotel selezionano uno o più partner e offrono ai propri dipendenti il seguente pacchetto: lavorare prevalentemente nei Grigioni nei mesi invernali e in Ticino nei mesi estivi. Al progetto partecipano 19 aziende alberghiere e di ristorazione che gestiscono in totale 44 stabilimenti nei seguenti Cantoni: GR, TI, LU, TG. Queste aziende offrono circa 800 impieghi annuali e 1300 stagionali. I collaboratori ricevono un contratto di lavoro annuale che prevede un reddito garantito, una forma di assunzione che permette loro di integrarsi e seguire corsi di formazione.
- USP / originalità: primo grande progetto intercantonale di condivisione del personale

Esempio 2: Progetto «Cooperazione alberghiera Frutigland»

- Su iniziativa di Adelboden Tourismus **13 hotel** di **Adelboden, Frutigen, Blausee e Kandersteg** si sono uniti fondando la Cooperazione alberghiera Frutigland (*Hotelkooperation Frutigland*). Questi **hotel** si impegnano congiuntamente nei settori degli **acquisti**, del **marketing** e del **personale** per aumentare i propri margini di guadagno.
- USP / originalità: cooperare per ottimizzare prodotti e processi aziendali

Esempio 3: Erlebnismacher AG

- A maggio 2016 quattro aziende turistiche (Emmental Tours AG, Herzroute AG, Berger Events GmbH e Abenteuer-Zeitreisen TOPAZ GmbH) si sono unite per fondare la Erlebnismacher AG. L'obiettivo è mettere insieme le attività di marketing, distribuzione e amministrazione e offrire i relativi servizi ad altri operatori turistici.
- USP / originalità: un elemento essenziale di questa cooperazione è la creazione di un pool del personale e la centralizzazione di diverse attività (assunzione di tutti i collaboratori, gestione del personale, formazione continua interna ed esterna).

3 Obiettivi dei forum di discussione sul tema «Cooperazioni»

① Obiettivi formali

- Illustrare le possibilità di cooperazione nel settore delle risorse umane per le aziende turistiche
 - Illustrare esempi convincenti
- Illustrare l'efficacia e l'efficienza delle cooperazioni
- Illustrare **modelli di cooperazione innovativi** di partner regionali che puntano a contrastare la carenza di personale qualificato e la scarsità delle presenze
- Eventualmente illustrare anche i **limiti del ricorso alle cooperazioni**

② Obiettivi metodologici

- Individuare i requisiti e la motivazione degli operatori turistici rispetto alle cooperazioni, nonché i vantaggi che ne derivano
- Illustrare ai partecipanti del WS le possibilità di cooperazione nel settore delle risorse umane per le aziende turistiche

③ Referenti

- Christopher Rosser, presidente della Cooperazione alberghiera Frutigland (BE)
- Kurt Schär, presidente del Consiglio di amministrazione di Erlebnismacher AG

④ Domande rilevanti per il workshop

- Quali sono le possibilità di cooperazione per i datori di lavoro nel settore turistico?
- Fino a che punto le aziende sono disposte ad avviare delle cooperazioni?
- Quali sono i requisiti per creare nuove cooperazioni?
- Quali sono i problemi che potrebbero portare al fallimento di una cooperazione?
- Le piccole aziende possono trarre vantaggio dalle cooperazioni o rischiano di essere «inghiottite» da quelle più grandi?
- C'è bisogno di un manager delle risorse umane che svolga le principali attività di cooperazione in questo settore? Chi si assume la guida e la responsabilità?
- Chi si incarica della direzione e della copertura dei costi per le giornate di reclutamento, le formazioni, ecc.?
- Le cooperazioni che prevedono la condivisione dei collaboratori sono adatte a tutti o sono più idonee per i giovani?
 - I collaboratori sono disposti a cambiare residenza continuamente?
 - Chi mette a disposizione gli alloggi per il personale in entrambe le località?
 - Quando può prendere le ferie un collaboratore con due contratti di lavoro?
- C'è un potenziale di moltiplicazione per i modelli di condivisione dei collaboratori?
- Quale sarebbe il collaboratore ideale? Quali sono le sue esigenze? Come potremmo andare incontro a questi collaboratori tramite le cooperazioni?

⑤ Tesi rilevanti

- Le cooperazioni nel settore delle risorse umane si rendono necessarie per contrastare la carenza di personale qualificato e la pressione sui costi
- I raggruppamenti di imprese offrono alle piccole aziende migliori prospettive
- La condivisione dei collaboratori è sempre più diffusa, soprattutto nel lavoro stagionale