

FTS 2019 – Break-out

Mercato del lavoro nel turismo: Trarre ispirazione dai migliori

Documento preparatorio

Stato: 30 settembre 2019

È innegabile: il turismo è un segmento importante dell'economia svizzera, ma spesso **il mercato del lavoro in questo settore viene considerato poco attraente**. Uno studio di hotelleriesuisse ha dimostrato che il numero di contratti di tirocinio nel settore alberghiero e della ristorazione è nettamente diminuito e che, negli ultimi anni, un terzo è stato rescisso in corso d'opera. Orari irregolari, scarse possibilità di fare carriera, oscillazioni stagionali nel carico lavorativo, contratti stagionali, salari bassi, lavoro serale, notturno e nei fine settimana sono solamente alcuni dei motivi che spingono **gli specialisti a lasciare il settore e mettono le imprese nella condizione di dover contrastare l'elevata fluttuazione del personale**. In aggiunta a ciò, le destinazioni – o, in loro vece, le *destination management organization* (DMO) – incontrano sempre maggiori difficoltà nella ricerca di personale, in particolare nelle regioni di montagna.

Già i forum del 2016 e 2018 si erano concentrati sul mercato del lavoro nel settore e l'attuale **strategia turistica della Confederazione** si concentra sulle sfide in materia con l'attività «**4.1: Individuare potenzialità di rafforzamento del mercato del lavoro turistico**». All'inizio del 2019 è stato organizzato un workshop per capire quale potrebbe essere il ruolo della SECO sul mercato del lavoro turistico nei prossimi 2-3 anni ed è stato preparato un programma d'intervento. «**Il mercato del lavoro del settore turistico ha bisogno di nuovi approcci**»: quest'affermazione ha riscosso un consenso unanime, sia nell'ambito dei workshop svolti, sia nei documenti di lavoro.

Nel workshop «**Trarre ispirazione dai migliori**» andremo a sbirciare nelle aziende che hanno già raccolto la sfida e tentano nuove strade. Nei tre break out altrettanti esperti presenteranno il loro approccio, dal quale le imprese potranno trarre ispirazione.

Urs Pfenninger, direttore della TALK AG (Tourismus Adelboden-Lenk-Kandersteg), presenterà la destinazione turistica moderna come polo formativo e il modo in cui l'organizzazione in campo turistico può diventare un datore di lavoro.

Roland Barmet-Garcia, direttore dell'hotel Cascada di Lucerna, illustrerà la politica del personale come fattore di successo.

Jürg Balsiger, direttore degli impianti di risalita Stanserhorn, spiegherà in che modo dirigenti e collaboratori possono contribuire alla cultura dell'accoglienza nell'impresa.

Nei tre break out si cercherà di rispondere **in particolare alle seguenti domande**:

- le DMO devono assumere nuovi compiti e diventare centri di competenza per l'intero processo legato al personale o, addirittura, centri di formazione?
- quali potrebbero essere e come potrebbero essere istituite condizioni quadro più attraenti?
- come si può contrastare l'emorragia di personale nel settore turistico?
- come si crea una cultura lavorativa e un buon clima sul posto di lavoro?
- in che modo è possibile affrontare e migliorare la gestione del personale?
- la cultura imprenditoriale si può imparare?

I partecipanti potranno conoscere i nuovi approcci del mercato del lavoro turistico e porre le proprie domande ai nostri relatori.