



Check-in



Care lettrici,
cari lettori,

L'offerta turistica
proposta dalla Sviz-
zera è ricchissima:
dal wellness alle spa,
dai congressi agli in-
contri d'affari, dallo
sport alle escursioni,

alle vacanze. Ed è proprio questa varietà
che permette al settore di superare le sfide
poste dal clima, dall'economia e dal franco
forte. In futuro, questa risorsa andrà sfrut-
tata ancora meglio, incentivando la forma-
zione e la specializzazione.

A tale proposito, la Svizzera gode di una po-
sizione strategica, poiché in ambito turistico
vanta eccellenti istituti e opportunità di for-
mazione. Ad esempio le scuole alberghiere:
stando a un sondaggio svolto presso gli al-
berghi di 63 paesi i titoli delle nostre scuole
sono la carta vincente per fare carriera. I
nostri istituti primeggiano a livello interna-
zionale e si distinguono per la costante otti-
mizzazione dei percorsi formativi.

Nel 2012 la legge Innotour aveva definito
lo sviluppo delle conoscenze come terzo
strumento, da affiancare all'innovazione e
alle collaborazioni. Nel quadro di Innotour
la formazione di base e la formazione con-
tinua hanno assunto una rilevanza ancora
maggiore.

Il settore turistico svizzero si adopera con
grande dinamismo a favore di una forza
lavoro altamente qualificata. In questa edi-
zione di insight ho il piacere di presentarvi
alcune delle misure formative sostenute da
Innotour.

Dr. Eric Jakob
Ambasciatore, capo della Direzione per
la promozione della piazza economica

Tema di fondo: Formazione di base e formazione continua

Focus sulla politica

- 1 | Innotour promuove la formazione
- 3 | Al servizio del turismo

Best Practice

- 4 | Gastgeber Akademie Schweiz
- 5 | Formazione in empatia
- 6 | Piattaforma web Hoxell
- 7 | Nuova professione per alberghi e ristoranti
- 8 | E-Learning per apprendisti SIC

Focus sulla politica: formazione di base e formazione continua

Qualifiche migliori grazie a Innotour



Claudio Bader

Il turismo svizzero potrà reggere il confronto internazionale soltanto con professionisti ben preparati. Dal 2003 Innotour sostiene anche progetti nell'ambito della formazione.

Davide Codoni, SECO

L'offerta di formazione costituisce il punto di forza della piazza turistica svizzera. Oltre a proporre un ricco ventaglio di formazioni e corsi di perfezionamento vanta scuole rinomate in tutto il mondo. La forte concorrenza fra gli istituti fa sì che i percorsi di studio vengano costantemente ampliati per rispondere alle esigenze in continua evoluzione.

Sostegno dal 2003

Dal 2003 Innotour promuove l'offerta di formazione e di perfezionamento in ambito turistico mediante sussidi (v. riquadro). Ciò avviene d'intesa con la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI). Sussidi statali per la formazione in ambito turistico possono essere accordati anche nel quadro della Nuova politica regionale e della politica a favore delle PMI. ▶▶

La piattaforma web Hoxell garantisce servizi alberghieri ancor più personalizzati: il tablet informa sui desideri degli ospiti, ad es. la bevanda preferita per la prima colazione. L'addestramento dei collaboratori è sostenuto da Innotour (vedi pagina 6).

Focus sulla politica: formazione di base e formazione continua



Private Selection Hotels

Servizi di alta qualità richiedono grande impegno da tutto lo staff. Un progetto formativo dei Private Selection Hotels promuove relazioni empatiche e improntate alla cortesia.

► In ambito educativo, Innotour promuove in via prioritaria progetti interdisciplinari, ossia orientati verso il turismo nel suo insieme. Per progetti settoriali, ad es. ramo alberghi o gastronomia, vengono

concessi fondi se sono di importanza fondamentale per la politica del turismo in quanto generano un beneficio concreto per l'intero settore. Spesso, Innotour promuove progetti che, oltre alla formazione di base e continua, riguardano altri settori chiave.

Ampio ventaglio di progetti

Nelle prossime pagine vengono illustrati cinque esempi di progetti in ambito formativo:

la nuova professione nel ramo alberghiero (v. p. 7) è un buon esempio di progetto intersettoriale sostenuto da Innotour ad integrazione degli aiuti SEFRI. La formazione professionale di base si è arricchita anche della piattaforma di e-learning sviluppata per apprendisti nelle agenzie viaggi (v. p. 8). Un mezzo innovativo che può costituire un'opportunità anche per altri settori.

Le iniziative degli alberghi Best Western (v. p. 4) e Private Selection (v. p. 5) mirano invece all'ottimizzazione della qualità dei servizi. A tale fine sfruttano vari approcci di formazione continua. Il progetto degli Swiss Quality Hotels (v. p. 6) persegue un obiettivo analogo: il web-tool introdotto per valorizzare l'assistenza agli ospiti richiede lo sviluppo di un apposito programma di addestramento. Il sussidio accordato da Innotour per questi tre progetti formativi copre al massimo il 50 per cento dei costi.

Studio in elaborazione

La SECO ha commissionato uno studio per valutare le future domande di sostegno: l'Università di Berna elaborerà una panoramica delle formazioni di base e continue nel turismo e ne analizzerà lo sviluppo. Lo studio verrà presentato nel prossimo numero di Insight (primavera 2015).

Informazioni

www.seco.admin.ch/innotour (Requisiti e Aiuto finanziario)

Mezzi aggiuntivi per la formazione

Dal 2003 Innotour può sostenere anche progetti della formazione di base e della formazione continua. Questo nuovo settore chiave era stato introdotto nel quadro del messaggio del Consiglio federale sul turismo svizzero.

Ai sensi di un'offensiva di qualificazione, per il periodo 2003–2005 il Parlamento aveva portato i fondi Innotour a 10 milioni di CHF. Nel periodo in rassegna Innotour ha sostenuto 15 progetti di formazione con 7,5 milioni di CHF.

Nel periodo Innotour 2008–2011, il sostegno finanziario alla formazione era il più modesto di tutti i settori chiave. Nel corrente periodo di promozione 2012–2015 il numero di questi progetti è lievemente aumentato.



Ecole hôtelière de Lausanne

Le scuole superiori alberghiere come quella di Losanna sveltano a livello internazionale.

Focus sulla politica: Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione

Al servizio del turismo

Sviluppo di nuove professioni, cofinanziamento di formazioni, promozione di formazioni continue – anche per il turismo l'attività della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) riveste grande importanza.

Martin Fischer, SEFRI

Nata il 1° gennaio 2013 dalla fusione dell'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT) e della Segreteria di Stato per l'educazione e la ricerca (SER), la Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI), che fa capo al Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca, è la più giovane unità amministrativa della Confederazione.

Tuttavia, i dossier di cui si occupano i suoi quasi 300 collaboratori hanno spesso una lunga storia a livello federale; una storia determinata dalla Costituzione federale e dalle competenze in essa sancite, in un ambito politico con una forte impronta federalista e quindi con un'organizzazione decentrata.

Nel sistema svizzero dell'educazione, della ricerca e dell'innovazione (ERI) operano infatti soggetti diversi mentre i servizi, il finanziamento, l'applicazione del diritto e la gestione sono garantiti da enti sia pubblici che privati. La SEFRI e il settore turistico, notoriamente vasto e diversificato, hanno vari punti in comune. Ad esempio, alla SEFRI è affidata l'applicazione della legge federale sulla formazione professionale.

In termini numerici ciò significa 200 000 persone nella formazione professionale di base, 25 000 diplomati della formazione professionale superiore all'anno e 600 organizzazioni del mondo del lavoro. Tutto ciò richiede un sistema di formazione chiaramente definito su scala nazionale.

La SEFRI entra in gioco proprio in quest'ambito. All'interno del suo partenariato con i Cantoni e le organizzazioni del mondo del lavoro cofinanzia la formazione professionale, avvia misure per aumentare il numero dei posti di tirocinio, contribuisce a sviluppare la maturità professionale, promuove nuove offerte formative e, last but not least, rafforza il posizionamento in ambito internazionale della nostra formazione professionale duale.

Sostegno per progetti di sviluppo

In base alla legge federale sulla formazione professionale la SEFRI dispone di 750 milioni di franchi all'anno per le sue attività di promozione. In un certo senso, quindi, contribuisce sempre alla formazione del personale qualificato richiesto implicitamente o esplicitamente dal settore turistico. Le figure professionali interessate vanno dagli addetti di ristorazione con certificato federale di formazione pratica agli impiegati d'albergo con attestato federale di capacità fino ai manager degli impianti di trasporto a fune con diploma federale. Si deve inoltre ricordare che la SEFRI investe fino al 10% dei suoi fondi destinati alla formazione professionale per

promuovere progetti di sviluppo e sostenere prestazioni speciali di interesse pubblico. Recentemente, ad esempio, l'associazione Gastrosuisse ha beneficiato di questi fondi per i suoi progetti di sviluppo a livello di formazione professionale di base, oltre che per gli esami di professione e gli esami professionali superiori.

Riconoscimento dei diplomi

Considerato che oggi sul mercato del lavoro la mobilità dei lavoratori e delle imprese riveste una grande importanza, anche il riconoscimento dei diplomi svolge un ruolo determinante: per le professioni regolamentate, infatti, è necessario ottenere un riconoscimento ufficiale del diploma conseguito all'estero. La SEFRI è il punto di contatto nazionale al quale rivolgersi per domande generali sul riconoscimento delle qualifiche professionali in Svizzera.

Informazioni

www.sbf.admin.ch



Hotel & Gastro formation

In collaborazione con la SEFRI, il settore alberghiero e della ristorazione ha dato vita alla formazione professionale di base impiegato/a di gastronomia standardizzata AFC. Nel 2013 i primi apprendisti hanno iniziato il tirocinio triennale.

Best Practice: Gastgeber Akademie Schweiz

Ospitalità vissuta intensamente

La Gastgeber Akademie Schweiz promuove la gestione innovativa di alberghi e ristoranti. Anche nel secondo anno d'esistenza ha proposto numerosi corsi e manifestazioni, fra cui come novità il «Women's Day», un seminario per donne manager.

Peter S. Michel, Best Western Swiss Hotels e capoprogetto Gastgeber Akademie Schweiz

Le aspettative degli ospiti in materia di assistenza e di qualità delle infrastrutture crescono costantemente; soddisfare le esigenze degli ospiti diventa quindi sempre più arduo. Molti ospiti, inoltre, provengono da culture lontane, il che richiede maggiori competenze sociali da parte dei collaboratori.

Ecco dove subentra la Gastgeber Akademie Schweiz: attraverso corsi di formazione inerenti a vari ambiti promuove una gestione dell'accoglienza all'avanguardia coniugando assistenza personalizzata ed efficienza. Fondata nel 2012, la Gastgeber Akademie mira a ottimizzare la qualità dell'accoglienza dei 200 alberghi aderenti. Oltre a incentivare autocompetenza, punti di forza e potenziali personali, l'Accademia si focalizza sui valori: al pari di ogni azienda, un albergo deve definire dei valori che dai collaboratori vanno vissuti in tutti gli ambiti, dall'amministrazione alla cucina, dal servizio alla ricezione, fino a ciascun singolo piano.

«Women's Day» – la forza delle donne

Nel 2014 l'Accademia ha dato vita al primo «Women's Day», una giornata di training

Panorama

Atout Innotour

La formazione in gestione innovativa dell'ospitalità promuove la qualità dell'accoglienza e di conseguenza la soddisfazione degli ospiti.

Durata del progetto

2012–2014. Nel 2015 la Gastgeber Akademie dovrebbe raggiungere l'autonomia economica.

Contatto

Gastgeber Akademie Schweiz, Berna,
+41 (0)31 378 18 19
peter.michel@bestwestern.ch,
www.bestwestern.ch, www.ash-hotels.ch



Gastgeber Akademie Schweiz

Il «Women's Day» della Gastgeber Akademie pone le qualità di leadership delle donne manager al centro dell'interesse.

manageriale per donne. Oltre 20 partecipanti attive in esercizi partner hanno discusso temi quali leadership, capacità d'imporsi, qualità dirigenziali femminili ed esigenze delle donne ospiti.

Rispetto agli uomini, molte donne, infatti, sanno cogliere meglio i bisogni degli ospiti. Al contempo sono più critiche verso se stesse e più propense a rimanere nell'ombra rispetto ai colleghi maschi. Il «Women's Day» aiuta le donne a riconoscere i propri valori e i propri talenti, ad imporsi in quanto donna e a concentrarsi sui propri punti di forza anziché voler essere «un uomo migliore».

Feedback nettamente migliori degli ospiti

A tutt'oggi ben due terzi degli esercizi partner hanno fruito dei corsi di formazione continua della Gastgeber Akademie. I feedback lo confermano: un albergo che si adopera costantemente ai fini di un'accoglienza d'eccellenza, accresce la soddisfazione degli ospiti.

I responsi dei 35 esercizi partner di Best Western, basati su un proprio sistema di valutazione, testimoniano il valore dell'Accademia: dagli 8,20 punti del 2011 si registra un miglioramento a 8,37 (2012), 8,52 (2013) e a 8,73 punti (2014) – una netta progressione.

La Gastgeber Akademie non vuole sostituirsi alle formazioni esistenti bensì integrarle. Punta su impegno intenso negli alberghi che abbraccia follow-up, continuità, controlli dell'implementazione e del successo, concetti di ottimizzazione nonché ripetizione e rinnovo delle conoscenze. L'Accademia, sostenuta da Innotour durante la fase costitutiva, è patrocinata dagli Ambassador Swiss Hotels, dai Best Western Swiss Hotels nonché da altri alberghi e ristoranti. Questo modello innovativo dimostra come l'addestramento in materia di fattori immateriali possa migliorare sia le prestazioni sia il successo commerciale di un'azienda di servizi.



Gastgeber Akademie Schweiz

La cortesia e la competenza dei collaboratori accrescono la soddisfazione degli ospiti.

Best Practice: formazione ideata da alberghi privati

Rendere felici gli ospiti

Le aziende membro dei Private Selection Hotels vogliono profilarsi dando prova di empatia. Workshop interaziendali familiarizzano i dirigenti alberghieri con l'arte dell'ospitalità, che in seguito formano i team delle proprie aziende. Le esperienze fatte confermano: imparare l'empatia si può.

Esther Dysli, Private Selection Hotels

Le grandi catene alberghiere fanno a gara con infrastrutture sofisticate. Impossibile tenere il passo per gli alberghi privati che, invece, devono distinguersi riservando all'ospite attenzioni personalizzate e offrendo soggiorni costellati da esperienze magiche.

Forti di questa convinzione, gli albergatori dei Private Selection Hotels si sono chiesti se è possibile imparare l'empatia. Con il supporto della formatrice Bettina Spichiger è nata così la formazione a due livelli «Felice è colui che sa rendere felici gli altri». Risponde a tre quesiti:

- Come promuovere – e vivere – l'empatia in albergo?
- Cosa occorre allo staff alberghiero per essere in grado di creare l'indispensabile plusvalore?
- E, infine, come incoraggiare i collaboratori in tal senso?

Workshop interaziendali

Il primo livello del concetto consiste di tre workshop giornalieri: ad ogni incontro partecipano i team dirigenziali di tre alberghi per un totale di 15-18 persone. Lo scambio di esperienze fra i dirigenti di diversi alberghi costituisce la base del concetto. Le varie figure professionali collaborano con colleghi dello stesso settore. Oltre a ricevere nuovi impulsi riescono così anche a superare una sorte di miopia organizzativa.

Panorama

Atout Innotour

Il «workshop empatia» affina la percezione degli albergatori di se stessi e del prossimo in un'epoca in cui il fattore umano passa spesso in secondo piano.

Durata del progetto

Gennaio 2014-dicembre 2015

Contatto

Private Selection Hotels, Lucerna,
+41 (0)41 368 10 05,
esther.dysli@privateselection.ch,
www.privateselection.ch

Vinta una certa reticenza nell'affrontare temi delicati, i team hanno tratto grande profitto dallo scambio interaziendale. Lo scopo dei workshop, comunque, non consiste nell'imitare altre aziende; piuttosto, i successi ottenuti dalle stesse forniscono preziosi spunti e incoraggiano a imboccare strade nuove.

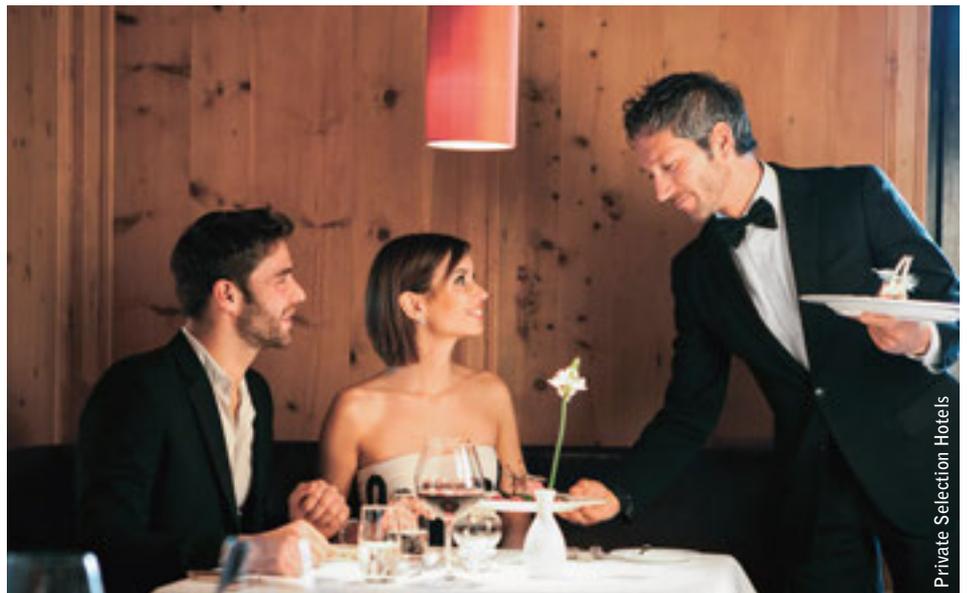
Servizi attenti offrendo il meglio

Equipaggiati di piani da attuare, i manager provvedono quindi all'addestramento



Training focalizzato sull'empatia.

Particolarmente preziose si sono rivelate le idee sviluppate dai collaboratori nel quadro della formazione in azienda. Quando la direzione di un hotel è ricettiva, trasformando gli spunti in progetti, ne ri-



Offrire agli ospiti momenti magici è uno degli obiettivi della formazione.

dei propri team. Trattano temi come comportamento professionale, efficace interazione con l'ospite nonché gestione di contestazioni e reclami. Nel workshop successivo, che si tiene dopo due mesi, presentano quindi i risultati raggiunti.

La formazione in azienda intende dare agli addetti ai lavori nuovi impulsi per crescere sul piano personale ed esprimersi con modi più attenti e gentili nei confronti degli ospiti e dei colleghi. Sono dunque chiamati ad approfondire il loro modo di agire, i relativi effetti e le conseguenze. L'esperienza insegna che questo lavoro su se stessi non riesce facile a tutti.

sulta un effetto benefico sia per i clienti sia per lo staff. Sentendosi apprezzati, gli addetti sono maggiormente motivati ad impegnarsi a fondo.

Sondaggi confermano l'efficacia dell'iniziativa: gli alberghi aderenti hanno migliorato sia la soddisfazione degli ospiti sia quella dei collaboratori. Imparare l'empatia, dunque, si può.

L'elaborazione e l'introduzione del concetto di formazione sono state sostenute da Innotour. Anche per altri alberghi e ristoranti la promozione sistematica dell'empatia potrà essere la carta vincente in un mercato molto competitivo.

Best Practice: piattaforma web Hoxell

Servizio d'eccellenza garantito

Grazie alla piattaforma web Hoxell gli alberghi sono in grado di offrire un'assistenza ancora più personalizzata e improntata alla cortesia. Nel quadro di un progetto pilota l'innovativo sistema di gestione viene adottato da numerosi Swiss Quality Hotels.

Eva Fischer, Swiss Quality Hotels, e Alex Wyden, Hoxell

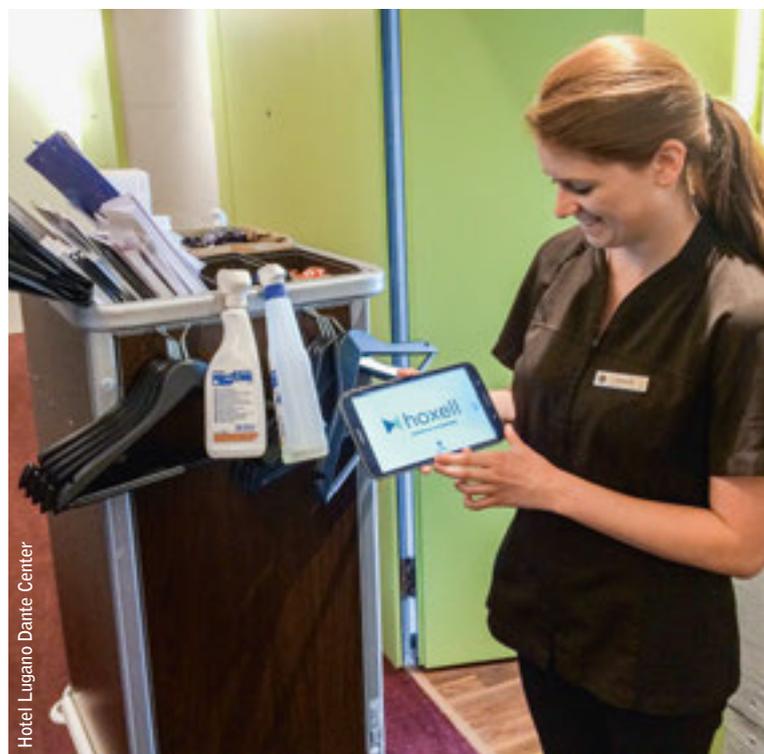
Quando si tratta di scegliere un albergo, i pareri di altri viaggiatori sono spesso l'ago della bilancia: più il soggiorno è stato piacevole, migliore sarà il punteggio assegnato – con conseguente raccomandazione ad altri.

dell'hotel – dagli addetti alla reception, fino all'housekeeping e al reparto acquisti – hanno accesso a queste informazioni tramite tablet o smartphone e sono così in grado di soddisfare i desideri specifici del cliente. Anche i processi di lavoro si snel-



Hotel Lugano Dante Center

Tipo di cuscino, bevande, temperatura della camera – Hoxell fornisce i dati che rendono unico il soggiorno dell'ospite.



Hotel Lugano Dante Center

Attraverso tablet o smartphone i collaboratori hanno le informazioni sulle preferenze degli ospiti a portata di mano.

«La percezione di servizio eccellente varia da ospite a ospite», ribadisce Carlo Fontana, direttore generale dell'Hotel Lugano Dante Center. Ed è stata proprio questa convinzione a spingerlo a ideare Hoxell, la piattaforma web che garantisce servizi ancora più attenti.

In piena sintonia con i desideri degli ospiti

Come funziona Hoxell? Dopo aver prenotato, il cliente viene indirizzato verso un'altra schermata che gli permette di indicare le proprie preferenze. Già prima del suo arrivo, quindi, può scegliere il tipo di cuscino, le bevande del minibar, la temperatura della camera e addirittura il tipo di carta igienica. Tutti i collaboratori

liscono risparmiando tempo e denaro. Per organizzare l'accoglienza, l'Hotel Lugano Dante Center rinuncia quasi completamente all'uso di carta. Il tempo in precedenza dedicato a gestire liste può ora essere riservato ai contatti diretti con gli ospiti.

Efficace fidelizzazione dei clienti

Nell'ambito di un progetto pilota sostenuto da Innotour, diversi Swiss Quality Hotels stanno adottando Hoxell. L'addestramento approfondito dello staff da parte di personale specializzato è reso possibile da Innotour. L'impiego efficace di Hoxell, infatti, richiede una buona preparazione dei professionisti alberghieri. Essenziale a tale proposito è che si ispirino a principi

di un'alta qualità dei servizi. La piattaforma online va intesa come uno strumento che agevola i rapporti con i clienti. A tale scopo sfrutteranno i contatti prima, durante e dopo il soggiorno di un ospite. Grazie a Hoxell potranno sorprendere l'ospite con piccoli gesti e servizi extra che trasformano il soggiorno in un'esperienza unica improntata al contatto umano e caratterizzata da un'ospitalità d'alto livello.

Successo misurato con metodi scientifici

L'innovativo approccio del prodotto svizzero per la fidelizzazione dei clienti alberghieri sta suscitando persino l'interesse del mondo scientifico: nel corso del progetto, di 18 mesi, il team del prof. Gabriele Piccoli della Louisiana State University monitora i risultati ottenuti dalle aziende procedendo quindi a un'analisi accurata dei dati. Sulla scorta dei riscontri, Hoxell sarà poi adeguato ove necessario e quindi distribuito su scala più vasta. Simili piattaforme web potrebbero rivelarsi utili anche per altre aziende del terziario.

Hoxell può essere installato nel giro di tre settimane e comporta una spesa ridotta. È adatto quindi anche per singoli hotel e piccole catene.

Panorama

Atout Innotour

La piattaforma online garantisce un'accoglienza di primissimo livello.

Durata del progetto

Dicembre 2013–maggio 2015

Contatto

Swiss Quality Hotels International,
Stäfa, +41 (0)44 928 27 27, info@sqh.ch,
www.SwissQualityHotels.com

Best Practice: nuova professione per il settore alberghiero e gastronomico

Generalisti per l'assistenza agli ospiti

Alberghi e ristoranti si dotano di una nuova professione: dal 2017 formeranno dei generalisti per la gestione del processo di accoglienza. Oltre ad accrescere la qualità dei servizi, l'iniziativa renderà il settore anche più attraente per gli alunni più brillanti.

Ueli Schneider, hotelleriesuisse

Le attuali formazioni di base nel settore alberghiero-ercentesco sono imperniate sugli ambiti operativi cucina, servizio, economia domestica e amministrazione. Per il ramo, la figura del generalista acquista però un'importanza sempre maggiore e una formazione specifica viene offerta soltanto dal Cantone dei Grigioni e dal Cantone del Vallese (v. riquadro). Specie nelle piccole e medie imprese i generalisti sono responsabili dell'intero processo di accoglienza. E soltanto con un'assistenza a 360 gradi il turismo svizzero potrà mantenere l'alto livello di qualità e imporsi su scala internazionale.

Profilo professionale autonomo

Dal 2017 con la «nuova professione» (titolo di lavoro) si ambirà a colmare la lacuna delle formazioni professionali di base. Per la prima volta le competenze di un tirocinio saranno interamente focalizzate sull'accoglienza. Il fulcro dell'attività sarà il front office, perno per l'assistenza agli ospiti, le informazioni e le comunicazioni. Pur ferrati anche nelle materie come cucina, servizio ed economia domestica, i nuovi specialisti non sostituiranno i professionisti dei rispettivi rami.

Grande interesse

Secondo i sondaggi condotti nel 2013 il nuovo profilo professionale del settore alberghiero-ercentesco suscita grande interesse sia presso i datori di lavoro che tra i giovani. Il 70% delle aziende ha dichiarato di voler assumere generalisti. Già da alcuni anni, una formazione simile viene proposta nel Cantone dei Grigioni e nel Cantone del Vallese. Questi tirocini potrebbero essere adeguati al nuovo profilo sfociando in un attestato federale di capacità.



I nuovi professionisti lavorano soprattutto nel front office però vantano competenze in tutti gli ambiti operativi dell'azienda.

La nuova professione si distinguerà con un profilo autonomo.

Esigenze elevate

Gli elevati requisiti cognitivi e pratici che i poliedrici specialisti dovranno soddisfare renderanno il settore alberghiero-ercentesco più attraente per alunni brillanti. Ultimato il tirocinio, i neo professionisti potranno proseguire la formazione presso una scuola alberghiera o iniziare gli studi, maturità professionale in tasca, presso una scuola universitaria professionale. Nel settore godranno di eccellenti prospettive con molteplici opportunità di carriera.

Lo sviluppo del nuovo tirocinio professionale triennale è a cura di hotelleriesuisse, Gastrosuisse e Hotel & Gastro Union, organi responsabili di Hotel & Gastroformation, l'associazione di categoria. La concezione e la realizzazione della nuova formazione sono sostenute

da Innotour. La Confederazione permette così l'ideazione di un profilo professionale del futuro in un ramo che ha urgente bisogno di professionisti indigeni. Con la figura del generalista gli alberghi e i ristoranti ottimizzeranno la qualità dei servizi e la produttività – e dunque le loro opportunità di successo sul mercato.

Panorama

Atout Innotour

Nel settore alberghiero e della ristorazione la nuova professione promuoverà l'orientamento ai servizi nonché prestazioni improntate all'economicità.

Durata del progetto

Ottobre 2012 – agosto 2017

Contatto

hotelleriesuisse, Berna, +41 (0)31 370 43 06,
ueli.schneider@hotelleriesuisse.ch,
www.hotelleriesuisse.ch

Best Practice: e-learning per apprendisti SIC

Specializzarsi divertendosi

Dal 2013 le persone in formazione SIC nelle agenzie viaggi assimilano parte delle nozioni specialistiche attraverso l'autostudio. I moduli di e-learning trasmettono le materie in modo accattivante e facilmente comprensibile. Un atout per apprendisti e aziende.

Beat Knecht, Federazione Svizzera di Viaggi

Chi si fa consigliare in un'agenzia viaggi pretende un know-how approfondito e per il plusvalore è disposto a pagare. I consulenti devono perciò essere ferrati in quanto a paesi, offerte e tariffe. Consigliano i

clienti con flessibilità e ricchezza d'idee e svolgono il lavoro amministrativo con la massima diligenza.

I 200 apprendisti che ogni anno iniziano un tirocinio in un'agenzia viaggi devono soddisfare elevati requisiti di competenza specialistica e metodica. Tant'è vero che già dopo poco tempo eseguono consulenze.

L'e-learning stimola l'autostudio

Buona parte delle materie vengono insegnate nei corsi interaziendali (CI), a cura della Federazione Svizzera di Viaggi FSV (www.srv.ch). Dal 2013 la FSV punta su

moduli di e-learning. Le nozioni sulle destinazioni sono trasmesse mediante immagini, testo, suono e quiz. Anche argomenti come tariffe aeree, aspetti giuridici, autonoleggi vengono acquisiti in modo autodidattico e giocoso con i moduli elettronici. Il corso pilota e l'introduzione del mezzo didattico sono stati sostenuti da Innotour.

Benefici molteplici

E-learning – una situazione win-win per studenti e aziende:

- Attraverso i moduli elettronici la FSV si attende un effetto didattico più incisivo. L'ampio ventaglio di media e metodi dovrebbe inoltre incentivare lo studio fra un corso e l'altro.
- I responsabili della formazione hanno il vantaggio di accedere in ogni momento ai risultati dei test.
- Grazie ai moduli, l'aggiornamento delle materie pratiche è rapido e poco costoso.
- L'autostudio riduce i giorni dei CI e le nuove leve sono più spesso presenti in azienda. In futuro le aziende si attendono una riduzione dei costi dei corsi.

Moduli simili di e-learning potrebbero costituire un'opportunità anche per altri settori SIC.



Destinazioni, amministrazione... i moduli di e-learning trasmettono il sapere in modo multimediale e interattivo.

Contatto

Segreteria di Stato dell'economia SECO
Politica del turismo, Innotour,
Holzikofenweg 36, 3003 Berna

Davide Codoni,
Vice Capo Settore



Contatto

tourismus@seco.admin.ch
T +41 (0)58 462 27 58
F +41 (0)58 463 12 12

Ulteriori informazioni

www.seco.admin.ch/innotour

Colophon

Editore: Segreteria di Stato dell'economia SECO, Direzione promozione della piazza economica, Politica del turismo, 3003 Berna; coordinazione e redazione: Dr. Schenker Kommunikation AG, Berna; versione italiana: Rosita Sasso, Lugano-Paradiso; versione francese: Liliane Morend, Troinex; grafica e tipografia: Stämpfli AG, Berna; tiratura: 1500 copie.

Innotour: esempi di progetti

- Elaborazione di una nuova professione nel settore di attività del turismo alberghiero e della ristorazione. Periodo I: 2011–2015, [hotelleriesuisse](http://hotelleriesuisse.ch), www.hotelleriesuisse.ch
- «fit together – cooperation tool»: modelli di cooperazione interaziendali per imprese del settore alberghiero e della ristorazione, [GastroSuisse](http://GastroSuisse.ch), www.gastro Suisse.ch
- Gastgeber Akademie Schweiz, Best Western Swiss Hotels Genossenschaft, www.bestwestern.ch
- Introduzione dell'e-learning nella formazione di base Impiegata/impiegato di commercio AFC, ramo Agenzie viaggi, Federazione Svizzera di Viaggi, www.srv.ch
- La felicità è rendere felici: un progetto di formazione di Private Selection Hotels, www.privateselection.ch
- «Materiale didattico per bambini (volume 8)», Associazione Swiss Snowsports, www.snowsports.ch
- Piattaforma Hoxell, per far vivere all'ospite un'esperienza indimenticabile, Swiss Quality Hotels International, www.SwissQualityHotels.com
- Please Disturb (giornata porte aperte) – una campagna per promuovere l'immagine del settore alberghiero e del turismo in oltre 200 alberghi svizzeri, [hotelleriesuisse](http://hotelleriesuisse.ch), www.hotelleriesuisse.ch
- Strategie per il turismo grigionese, Forum economico Grigioni, www.wirtschaftsforum-gr.ch
- Sviluppo territoriale della Val Lumnezia – Costruzione e finanziamento di un hotel in una zona non particolarmente turistica, Comune Lumnezia, www.lumnezia.ch