

Manager green e consultant, il turismo cerca nuovi profili

Viaggi e hospitality. Comunicazione digitale innovativa e attenzione alla sostenibilità, secondo l'indagine **Assolavoro**, sono tra i fattori che guidano la richiesta di competenze nel settore

Il settore occupa circa 380mila persone. Più della metà è impiegato in microimprese

Giorgio Pogliotti

ROMA

La tecnologia digitale, con la diffusione di chatbot guidati dall'intelligenza artificiale, insieme al cresciuto interesse dei consumatori per la sostenibilità, sono i principali driver del cambiamento del turismo. E fanno emergere nuove figure professionali con competenze trasversali.

Il settore ha all'incirca 380mila addetti distribuiti tra oltre 76mila imprese, secondo l'Osservatorio **Assolavoro** Datalab, il personale delle microimprese (fino a 9 addetti) rappresenta poco più della metà del totale (51,5%). Una consistente porzione di occupati, pari al 31%, opera nelle piccole imprese (10-49 dipendenti). La polverizzazione è una delle caratteristiche del settore dove le imprese con 50 o più lavoratori (meno del 1% delle imprese) impiegano una minoranza della forza lavoro del comparto (17,5%). In questo gruppo la componente delle grandi imprese (con organico pari o superiore a 250 unità) rappresenta solo il 6,4% dell'occupazione totale.

Meno contratti permanenti rispetto ai servizi

La natura stagionale che caratterizza molte attività del turismo impatta sia sulle dinamiche di flessibilità occupazionale degli addetti che sulla quantità di lavoro richiesta nei diversi periodi dell'anno. Tutto ciò ha riflessi sul più limitato ricorso ai contratti a tempo indeterminato sul totale dei dipendenti rispetto al macrosettore dei servizi. Nel sistema turismo, infatti, gli addetti con contratto permanente sono poco più della metà (51,6%), a fronte di un'incidenza dell'81,2% nel complesso delle attività del terziario. Diversità si notano anche nella distribuzione per classi d'età: nel turismo c'è una quota leggermente più elevata di ad-

detti fino a 29 anni (18,1%, contro il 14,3% dei servizi). Considerando altri indicatori emergono differenze più marcate: gli occupati nel settore turistico sono lavoratori dipendenti nel 75,8% dei casi, mentre nel macro-settore di riferimento questa quota è del 67,8%; le donne rappresentano la maggioranza (52,1%), mentre nei servizi questa quota è del 44,6%. Inoltre nel turismo il ricorso ai contratti part-time è più limitato, visto che rappresentano il 30,2% del totale (contro il 37,8% del terziario), con un considerevole peso specifico degli operai sul totale dipendenti, pari al 61,9% (47,6% nel terziario nel suo complesso).

Le tre tendenze in atto e le professioni emergenti

L'evoluzione tecnologica digitale è il più potente motore di trasformazione economica rispetto a tutte le componenti della ampia filiera del turismo con importanti riflessi sul mercato del lavoro e in particolare sui profili professionali coinvolti e sulle competenze necessarie per svolgere i lavori turistici in trasformazione. I cambiamenti rispondono, però, anche alla necessità di assecondare le nuove esigenze di sostenibilità dei consumatori più consapevoli degli impatti ambientali e sociali delle proprie scelte di fruizione turistica. Il terzo macro-trend attiene all'innovazione nei modelli di comunicazione digitale personalizzata che stanno spingendo ulteriormente le imprese a intraprendere ulteriori sforzi di innovazione anche in questo ambito.

Ecco dunque emergere nuovi profili professionali. Nel trasporto aereo e degli aeroporti spiccano alcune figure coinvolte nei processi di cambiamento guidati soprattutto dalla digitalizzazione e dall'analisi dei dati, dalla ricerca di sostenibilità e dall'impegno a ridurre gli impatti sull'ambiente. Nell'area management e controllo di gestione queste figure devono curare gli aspetti legati al consumo di carburante, gestire la compliance rispetto ai sistemi di regole sul consumo e sulla transizione verde, nonché supervi-

sionare la conformità rispetto ad indicatori di sostenibilità. Tra questi troviamo l'application performance specialist ma anche l'analista del rischio per la governance e la conformità. Nell'area ricerca e sviluppo stanno emergendo profili come quello del route development manager, una figura in grado di ottimizzare consumi e costi delle rotte e degli spostamenti, nonché figure collegate alla raccolta e analisi dei dati dal pubblico rappresentate dal data center expert e dal business data analyst.

Nel settore degli alberghi le trasformazioni in atto hanno riflessi soprattutto sulla comunicazione e la trasparenza informativa verso i turisti. Tra le figure più coinvolte spiccano gli addetti al front office così come i responsabili di info point ma anche gli addetti all'accoglienza e all'accompagnamento, che dovranno interagire sempre più con strumenti digitali che automatizzeranno molte fasi della gestione tipica come il check in e check out. Queste figure saranno chiamate a intensificare e personalizzare sempre più i rapporti di clientela anche sfruttando i patrimoni informativi resi disponibili dalle basi dati sugli ospiti.

Gran parte delle figure impegnate nelle attività di prenotazioni, marketing e comunicazione saranno coinvolte nello sforzo di comunicare destinazioni di qualità e sostenibili. Profili come il destination manager B2C o il travel consultant dovranno conoscere indicatori e strumenti di rating di sostenibilità delle varie destinazioni da promuovere per andare incontro alle nuove esigenze di consumo turistico.

La chiave della qualificazione del personale

«Il turismo ha avuto uno sviluppo formidabile negli ultimi anni – commenta **Francesco Baroni**, presidente Assolavoro – ed è uno dei settori che tra i primi intercetta esigenze nuove e richiede competenze aggiuntive e trasversali. Anche uno dei settori maggiormente esposti a forme di lavoro con basse tutele o irregolari. La qualificazione del personale e l'utilizzo sempre più diffuso dei contratti a maggiore tutela sono leve competitive fondamentali sia per le singole persone, sia per le aziende che operano nel settore, sia per l'intero sistema Paese. Le Agenzie per il lavoro anche in questo caso favoriscono e possono nel tempo ancora di più accompagnare percorsi che coniughino un sistema formativo che è un modello in Europa e un welfare aggiuntivo dedicato con l'opportunità per le aziende di poter contare su un partner qualificato, capace di selezionare e formare i candidati più adatti per ogni singola occasione di lavoro».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

5,2 miliardi

23,8 milioni

SPESA DEI VIAGGIATORI STRANIERI

A maggio la spesa dei viaggiatori stranieri in Italia, secondo Banca d'Italia, è stata di 5,2 miliardi (+17% rispetto allo stesso mese del 2023).

LOMBARDIA, TURISTI IN CRESCITA

Da gennaio a giugno la Lombardia ha registrato 23,8 milioni di pernottamenti, +11,5% rispetto al 2023. Lo ha detto l'assessore al Turismo Barbara Mazzali.

La fotografia

I NUMERI DEL SISTEMA TURISMO / 1

Addetti e imprese attive. Anno 2022

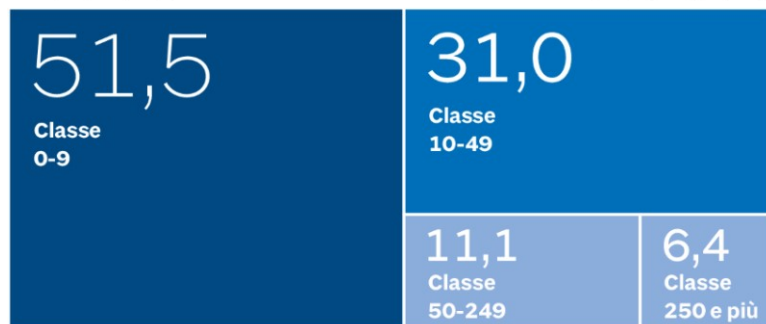
ATTIVITÀ	ADDETTI	IMPRESE
Trasporto aereo di passeggeri	12.357	171
Alberghi e strutture simili	214.031	22.513
Alloggi vacanze e per brevi soggiorni	76.197	34.582
Aree di campeggio e aree attrezzate	9.633	1.550
Agenzie di viaggio e tour operator	34.263	9.952
Attività dei musei	2.466	270
Gestione di luoghi e monumenti storici	6.050	238
Parchi divertimento	5.784	1.573
Gestione di stabilimenti balneari - Marittimi, lacuali, fluviali	18.060	4.951
TOTALE	378.840	75.800

I NUMERI DEL SISTEMA TURISMO / 2

Classe di addetti dell'impresa
Anno 2021, in %

TOTALE

100%



Fonte: Assolavoro DataLab