

Conferenza Provinciale per il Turismo

Risorse umane, formazione e
sostegno al lavoro turistico



tsm TRENTINO
SCHOOL OF
MANAGEMENT

6 settembre 2010

Risorse umane, formazione e sostegno al lavoro turistico

- Nel settore turistico è evidente il fabbisogno di competenze evolute a tutti i livelli.
- Rimangono indispensabili quelle capacità operative e relazionali che consentono alle destinazioni e alle imprese operanti al loro interno di offrire qualità in ogni ambito e in ogni occasione di contatto con l'ospite.
- La complessità dei temi legati oggi alla comunicazione, alla promozione, alla commercializzazione, alla costruzione e alla fruizione di prodotti turistici innovativi richiedono specifiche capacità organizzative e manageriali.



Risorse umane, formazione e sostegno al lavoro turistico

Le competenze professionali non sono un elemento accessorio alla qualità dell'offerta turistica, ma diventano l'elemento essenziale di quella dimensione esperienziale che il turista cerca in una destinazione



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
DIP. TURISMO, COMMERCIO, PROMOZIONE
E INTERNAZIONALIZZAZIONE

CONFERENZA PROVINCIALE
PER IL TURISMO

tsm

TRENTINO
SCHOOL OF
MANAGEMENT

Problematiche del settore

- stagionalità
- difficoltà di reperimento risorse umane
- turn-over favorito da:
 - nastro lavorativo non continuativo
 - situazioni professionali non sempre soddisfacenti
 - scarsa legittimazione sociale
 - contrattualistica rigida



MAPPA DELL'OFFERTA FORMATIVA PER IL TURISMO

FORMAZIONE PROFESSIONALE

- a) **i percorsi triennali** (servizi di cucina; sala bar; ristorazione).
- (Circa 170 – 190 qualificati l'anno)

- b) **il quarto anno** (con 40% di alternanza) per conseguimento del diploma di tecnico professionale di cucina e della ristorazione e servizi di sala-bar.
- (Circa una sessantina di diplomati l'anno).

- c) **alta formazione professionale**
- Formazione terziaria non accademica di durata biennale di 3.000 ore per formazione tecnici superiori.

Rovereto

- Assistente alla direzione di Unità ricettiva (6 diplomati)
- Servizi ricettivi e turistici (11 iscritti)

Tione

- Cucina e ristorazione (11 iscritti)
- Trento e Tione attiveranno un secondo corso 2010-2012



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
DIP. TURISMO, COMMERCIO, PROMOZIONE
E INTERNAZIONALIZZAZIONE

CONFERENZA PROVINCIALE
PER IL TURISMO

tsm

TRENTINO
SCHOOL OF
MANAGEMENT

ISTITUTI SUPERIORI CON INDIRIZZI TURISTICI

Un centinaio di diplomati l'anno tra istituti pubblici e privati

- Rovereto, "Don Milani" (istruzione professionale): a.sc. 2009/2010 n.31 diplomati
- Trento, Istituto "Battisti" (istruzione professionale): a.sc. 2009/2010 n.17 diplomati (di cui 7 al serale)
- Mezzolombardo, Istituto "Martini" (istruzione professionale): a.sc. 2009/2010 n.12 diplomati (di cui 3 alla sede di Ossana)
- Tione, "L. Guetti" a.sc. 2009/2010 n.13 diplomati al "liceo scientifico per le professioni del turismo di montagna"

ISTITUTI PRIVATI

Riva, Garda Scuola (Istituto tecnico per il turismo). a.sc. 2009/10 n. 18 diplomati

- Civezzano, Istituto De Carneri (Istituto tecnico per il turismo) a.sc. 2009/10 n. 4 diplomati



ISTITUTI TECNICI PER IL TURISMO (a partire dall'a. sc. 2010/2011)

- Rovereto, "Don Milani"
- Trento, "L. Battisti"
- Primiero
- Levico "M. Curie"
- Cavalese – Predazzo, "Weisse Rose"
- Cles "Pilati"
- Tione "Guetti"



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
DIP. TURISMO, COMMERCIO, PROMOZIONE
E INTERNAZIONALIZZAZIONE

CONFERENZA PROVINCIALE
PER IL TURISMO

tsm

TRENTINO
SCHOOL OF
MANAGEMENT

FORMAZIONE MANAGERIALE IN TRENTINO

- **Corso di Laurea in lingue moderne** (percorso mediazione linguistica per il turismo e le imprese). A. ac. 2010 – 11. Previsione di 30 iscritti
- **Corso di Laurea Magistrale in Mediazione linguistica, turismo e culture** (30 laureati 2010)

- **Corso di Laurea Magistrale in Economia e gestione dell'ambiente e del turismo (EGAT)** attivato dal 2009. Iscritti n. 62

- **Master of Tourism management** di tsm (ultima edizione 2009). 27 studenti/ anno (40% occupato in Trentino)
- **Executive Master** di tsm
Indirizzato ai manager pubblici impegnati nella promozione turistica e nel marketing territoriale.
Nelle tre edizioni realizzate hanno partecipato oltre 70 manager pubblici e privati provenienti da 8 regioni italiane.

- **Corso per collaboratori di ApT e Consorzi Pro-LoCo**
2010 – 30 iscritti



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
DIP. TURISMO, COMMERCIO, PROMOZIONE
E INTERNAZIONALIZZAZIONE

CONFERENZA PROVINCIALE
PER IL TURISMO

tsm TRENTINO
SCHOOL OF
MANAGEMENT

FORMAZIONE RICORRENTE

- Corsi attivati dagli Enti Bilaterali che operano nel turismo (EBTT, ENBIT, EBTER)
- Corsi attivati da Accademia d'impresa
- Corsi delle Associazioni di Categoria
- Corsi attivati da altre agenzie formative con finanziamenti FSE (soprattutto ob. 3)



FORMAZIONE FIGURE PROFESSIONALI (ALBI ED ELENCHI)

- Guide alpine (meno di una decina l'anno)
- Maestri di sci (una settantina di idonei l'anno)
- Accompagnatori di territorio (circa 180 idonei nel quadriennio 2007 - 2011)
- Guida turistica (ultimi esami 2004, una quindicina di abilitati)
- Accompagnatore turistico (ultimi esami 2004, una quarantina di abilitati)
- Assistente di turismo equestre (ultimi esami 2006, con una decina di abilitati)
- Direttore tecnico agenzia di viaggio (ultimi esami 2006, una ventina idonei)



Sbocchi occupazionali qualificati ultime leve formazione professionale (intervistati a 18 mesi dalla qualifica)

Totale qualificati

- tende a crescere la scelta della f.p. dopo la terza media (25% dei licenziati)
- prevalenza maschi (due su tre) (alberghiero/ristorazione 60%)
- crescono gli iscritti alle superiori (F) e al 4° anno della f.p.(M). – (il tempo di inattività supera per la prima volta quello di occupazione)
- attrae immigrati (20%)
- ultime leve risentono della crisi (meno occupati e occupati coerenti e più inattivi e disoccupati)

All'atto dell'intervista

- 62% occupati
- 18% occupati
- 25% inattivi, di cui la maggior parte studenti



Sbocchi occupazionali qualificati ultime leve formazione professionale (intervistati a 18 mesi dalla qualifica – aa. ff. 2006 e 2007)

Alberghiero/ristorazione

- Ca. 200 qualificati l'anno
- 85% ha lavorato nel periodo
- crescono i tempi di attesa per il primo lavoro stabile

All'atto dell'intervista (ultima leva)

- 49% occupati (50% come apprendisti, in calo; e 30% a tempo determinato, in crescita)
- 13% disoccupati/inoccupati
- 38% inattivi di cui 85% studenti
- Cuochi, camerieri, baristi, pasticceri rappresentano il 70% occupati (coerenza rispetto al settore)



Sbocchi occupazionali diplomati superiori Leva '02 – '03 (intervista dicembre '06)

Totale diplomati

- 71% iscritti all'università
- 38% occupati stabili
- 55% occupati si reputano occupati coerenti

Cala tasso occupazione e cresce tasso di disoccupazione



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
DIP. TURISMO, COMMERCIO, PROMOZIONE
E INTERNAZIONALIZZAZIONE

CONFERENZA PROVINCIALE
PER IL TURISMO

tsm

TRENTINO
SCHOOL OF
MANAGEMENT

Obiettivi del tavolo tecnico

- 1. come garantire competenze richieste ad un turismo interessato alla qualità dell'esperienza? (attenzione al cliente e al "momento della verità")
- 2. come innovare sistemi di formazione e sistemi di gestione? (educazione all'innovazione)
- 3. come rendere più stabile l'occupazione nell'impresa/nel settore?
- 4. come valorizzare forme contrattuali e bilateralità per migliorare la professionalità e la soddisfazione degli addetti e quindi dell'ospite?

