QUADERNI DI VIAGGI E TURISMO
del CESTIT
CENTRO STUDI PER IL TURISMO E L'INTERPRETAZIONE DEL TERRITORIO

a cura di
Roberta Garibaldi

PROFESSIONI DEL TURISMO TRA TENDENZE E MUTAMENTI

FRANCOANGELI

a cura di
Roberta Garibaldi

PROFESSIONI DEL TURISMO TRA TENDENZE E MUTAMENTI

FRANCOANGELI

Stampato con il contributo del Dipartimento di Scienze dei Linguaggi, della Comunicazione e degli Studi Culturali dell'Università degli Studi di Bergamo.

Copyright © 2008 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

INDICE

Introduzione, di *Rossana Bonadei, Roberta Garibaldi* pag. V

Introduzione al Polo Formativo "Professione Turismo" » IX
Modelli di sviluppo del capitale umano. Una rete d'eccellenza per il turismo in Lombardia, di *Ettore Vitiello*

Parte prima. Evoluzione del turismo e professioni turistiche

1. Il nuovo turismo richiede formazione e professionalità, di *Paolo Corvo, Marco Rizzi* » 3
   1.1. Le tendenze del turismo contemporaneo » 3
   1.2. La vacanza come desiderio di ben-essere » 4
   1.3. Il turismo e lo sviluppo del territorio » 5
   1.4. Verso la sostenibilità » 6
   1.5. La formazione "strategica" delle figure professionali » 7
   »

2. Le professioni turistiche: una proposta di classificazione, di *Roberta Garibaldi* » 9
   2.1. Premessa » 9
   2.2. Le professioni dell'intermediazione » 13
   2.3. Le professioni dell'accommodation » 18
   2.4. Professioni turistiche in altre tipologie di aziende » 21
   2.5. Caratteristiche delle professioni turistiche analizzate » 33
      2.5.1. Modello della scheda » 39
   »

3. La formazione nel turismo tra scuola e impresa, di *Luigi Guiotto* » 41
   3.1. I risultati di alcune ricerche europee » 41
   3.2. Formazione e occupazione nel turismo » 44
   3.3. Tra scuola e lavoro: l'esperienza di stage » 47
   3.4. La posizione lavorativa » 49
   3.5. L'esperienza » 50
   3.6. Il giudizio degli studenti » 50
   3.7. Problemi emersi » 51
   3.8. Conclusioni » 52

4. Analisi della letteratura: bibliografia ragionata,
di *Elena Andreotti*, *Paola Caratti* pag. 54
4.1. Il mercato del lavoro nel turismo: un settore in evoluzione 54
4.1.1. Mercato del lavoro e figure professionali tradizionali: una panoramica generale » 55
4.1.2. Le professioni emergenti » 57
4.1.3. La Lombardia » 58
4.2. Aree professionali » 59
4.2.1. Intermediazione » 59
4.2.2. Ricettività » 61
4.2.3. Servizi al turista » 62
4.2.4. Pianificazione e promozione territoriale » 63
4.2.5. Congressi » 65

Parte seconda. La ricerca sul territorio lombardo

5. Il disegno della ricerca, di *Francesca Forno, Roberta Garibaldi* » 69
5.1. La Fase I » 70
5.2. La Fase II » 71
5.3. La Fase III » 72

6. I fabbisogni occupazionali e professionali delle imprese turistiche lombarde, di *Ivana Fellini* » 73
6.1. L'analisi dell'occupazione e delle professioni nel turismo: una nota introduttiva » 73
6.2. Il quadro dei fabbisogni occupazionali del turismo lombardo » 77
6.2.1. I fabbisogni occupazionali per livelli di istruzione » 83
6.2.2. I fabbisogni professionali e formativi » 90
6.3. Le professioni richieste » 93
6.4. Qualche considerazione conclusiva » 100

7. Le professioni turistiche fra tradizione e innovazione: la selezione dei profili innovativi, di *Francesca Forno, Roberta Garibaldi* » 103
7.1. Perché nascono nuova figure professionali nel turismo? » 104
7.2. La mappatura dei profili innovativi » 107
7.3. Professioni tradizionali, innovative e in trasformazione: alcune caratteristiche » 109
7.3.1. Mansioni » 114
7.3.2. Competenze » 115
7.3.3. Caratteristiche del lavoro » 116
7.4. La selezione dei profili innovativi rilevanti per i territori coinvolti » 118

7.5. Profili innovativi selezionati pag. 119
7.5.1. Operatore incoming » 119
7.5.2. Promotore di turismo sostenibile » 120
7.5.3. Change agent di catena alberghiera » 121
7.5.4. Responsabile associati (aggregazione di hotel o agenzie di viaggi) » 121
7.5.5. Operatore del turismo enogastronomico » 121
7.5.6. Travel manager » 122
7.5.7. Operatore dei Sistemi Turistici » 122
7.5.8. Web project manager » 123
7.5.9. Revenue manager » 123
7.5.10. Esperto di comunicazione turistica » 124
7.5.11. Esperto di marketing territoriale » 124
7.5.12. Accompagnatore sciistico per non vedenti » 125
7.5.13. Accompagnatore culturale per il lungo raggio » 125
7.5.14. Formulatore di soggiorni integrati sulle città a disposizione degli accompagnatori di utenze differenti » 126
7.5.15. Mediatore delle tradizioni culturali (heritage interpreter) » 126
7.6. Profili in trasformazione selezionati » 127
7.6.1. Programmatore turistico » 127
7.6.2. Food & Beverage manager » 127
7.6.3. Banconista addetto alla vendita di viaggi da catalogo » 128
7.6.4. Interprete e traduttore (mediatore linguistico) » 128
Allegato A) » 129

8. Indagine sulle figure professionali nel mercato del lavoro turistico in quattro province lombarde, di *Matteo Cressi, Paolo Daccò* » 137
8.1. Il percorso metodologico » 138
8.2. I risultati dell'indagine » 146
8.2.1. L'economia locale e il ruolo del turismo » 147
8.2.2. I flussi critici » 150
8.2.3. Prospettive di sviluppo del turismo » 155
8.2.4. Il ruolo degli enti pubblici » 159
8.2.5. Le difficoltà del turismo » 162
8.2.6. Le figure professionali più richieste » 167
8.2.7. Valutazione delle figure professionali proposte » 176
8.3. Le figure professionali selezionate » 184
8.3.1. I criteri utilizzati per la selezione » 184
8.3.2. Le cinque figure professionali selezionate » 185
8.4. Considerazioni sul turismo nei territori oggetto di indagine » 188
8.4.1. Problemi e prospettive del turismo lombardo: le tendenze generali emerse dall'indagine » 189

8.4.2. I segmenti e gli attori principali del turismo lombardo pag. 192
8.4.3. Alcune specificità territoriali » 197
8.4.4. Innovazione o ridefinizione? Le caratteristiche della domanda di nuove figure professionali e le competenze più richieste » 201
8.5. Conclusioni » 204

Bibliografia » 207

Gli autori » 213

INTRODUZIONE

Questo volume nasce all'interno delle attività di ricerca e di didattica condotte presso la Facoltà di Lingue e Letterature Straniere dell'Università degli Studi di Bergamo, e in particolare su iniziativa dei docenti del corso di laurea specialistica di Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici, afferenti al Dipartimento di Scienze dei Linguaggi, della Comunicazione e degli Studi Culturali e al CeSTIT, Centro Studi sul turismo e l'interpretazione del territorio. Il lavoro qui presentato nasce dal dialogo tra tre università lombarde, l'Università degli Studi di Bergamo, l'Università Cattolica del Sacro Cuore e l'Università di Milano Bicocca, chiamate a riflettere, all'interno del progetto Poli formativi "Professione turismo" sull'evoluzione delle professioni turistiche.

L'emergenza di nuovi profili professionali, ovviamente non solo in ambito turistico, è un interessante oggetto di studio, riflesso (se non l'effetto) di una serie di processi altamente indicativi dell'andamento economico e delle trasformazioni in atto, a partire dall'ipotesi che le nuove professioni svolgono un ruolo cruciale, di "connettori", all'interno di un'economia contraddistinta da intense relazioni tra attori diversi.

Guardare alle caratteristiche delle nuove professioni nel settore turistico significa in un certo senso cogliere (e in parte prevedere) i tratti e le necessità di un settore economico in forte cambiamento ed espansione. Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da una fortissima dinamicità e conseguentemente è cambiato totalmente lo scenario occupazionale: in fianco alle professioni tradizionali trovano spazio occupazioni innovative e altre in trasformazione. Questo volume ce le presenta efficacemente, traendo le basi da un lavoro di ricerca sviluppato da un gruppo di lavoro costituito dalle tre università, ma anche da rappresentanti del mondo della scuola, della formazione professionale e imprenditoriale. Il mondo accademico è un ottimo ricettore, che coglie anzitempo elementi innovativi presenti nel contesto. È

risultato efficace il confronto con le aziende, molto più fortemente coinvolte sul campo, ma talora in difficoltà nell'individuare i segnali deboli di cambiamento, per elaborare un quadro concreto e proiettato verso il futuro.

Il lavoro è suddiviso in due parti. La prima, di più ampio respiro, offre un inquadramento generale sull'evoluzione del turismo e delle professioni turistiche, mentre la seconda presenta la ricerca svolta sul territorio lombardo dal Polo formativo "Professione turismo".

Il primo saggio di Paolo Corvo e Marco Rizzi introduce i cambiamenti in atto nel turismo, soffermandosi in particolare: sulla vacanza come desiderio di ben-essere, nella consapevolezza che il turismo può rappresentare un fattore strategico di sviluppo economico del territorio, contribuendo a valorizzare l'identità locale. Da questa prospettiva si affrontano i nuovi modelli turistici, fondati sulla sostenibilità economica, sociale e ambientale. Se il turismo costituisce un elemento essenziale per la vita degli individui, del territorio e dell'ambiente, ciò comporta una domanda di professionalità e di efficacia operativa da parte degli imprenditori ed operatori del settore. Da qui la necessità di definire e formare nuove figure professionali e di riqualificare quelle esistenti, per migliorare il livello delle strutture e dei servizi, anche nell'ambito dell'accoglienza del turista e della capacità di soddisfare i suoi bisogni e desideri.

Dalla necessità di definire nuove figure professionali prende spunto il secondo saggio, di Roberta Garibaldi, che propone una classificazione delle professioni turistiche, dalle più tradizionali, quelle del core business, ai numerosi nuovi profili che sembrano caratterizzare il sistema turistico contemporaneo. Sono professioni emergenti, che spesso ancora coinvolgono un basso numero di occupati, ma che, secondo la letteratura e gli esperti, agiscono in modo positivo sul sistema. Sovente rappresentano iniziative di singoli, cooperative, piccole imprese che cercano di trovare vie diverse per animare e qualificare il turismo, che sfuggono alle maglie della classificazione tradizionale: questo lavoro si pone come obiettivo di identificare le professioni più innovative e quelle in trasformazione, nel contesto dei mutamenti che caratterizzano il sistema stesso.

Nel terzo saggio Luigi Guiotto presenta i risultati di alcune ricerche europee che affrontano il tema del rapporto tra scuola e impresa. In un mondo i cui cambiamenti si succedono sempre più velocemente è fondamentale trovare nuove forme di dialogo tra mondi che non possono rimanere separati, ma fare sistema perché possano accedere al mondo del lavoro giovani in grado di affrontare immediatamente e con efficacia la complessità del mercato.

Chiude la parte generale una bibliografia ragionata sugli studi più recenti relativi alle professioni turistiche redatta da due giovani studiose dell'Università di Bergamo, Elena Andreotti e Paola Caratti. Si tratta di uno strumento utile per chi vorrà approfondire ulteriormente l'argomento.

La seconda parte del volume presenta l'esito della ricerca sulle professioni innovative del turismo elaborata dal team di ricercatori del Polo formativo "Professione turismo". Come presentato da Ettore Vitiello nelle pagine introduttive, il Polo ha messo in rete una serie di istituzioni e di operatori della Lombardia: oltre alle tre università menzionate, hanno partecipato al Polo diverse scuole, imprese e agenzie formative, con lo scopo di trovare strategie innovative di intervento sul Capitale Umano. Grazie ad un finanziamento di Regione Lombardia, Unione Europea e Ministero del Lavoro si è costituito un tavolo di lavoro e di ricerche approfondite sulle professioni turistiche, che viene qui presentata nei suoi aspetti salienti. La ricerca si è posta come obiettivo di identificare ed analizzare le figure professionali innovative nel turismo nella Regione Lombardia, per poi più efficacemente progettare i percorsi formativi offerti dal Polo stesso.

Nel quinto capitolo, Francesca Forno e Roberta Garibaldi, ricercatrici dell'Università di Bergamo presentano gli obiettivi e la metodologia che ha guidato la ricerca svolta.

Nel sesto capitolo Ivana Fellini presenta una valutazione dei fabbisogni occupazionali e professionali delle imprese turistiche lombarde, sulla base dei dati sulle assunzioni previste dalle imprese, forniti dal Sistema Informativo Exclesior (aggiornata con i dati per il 2007), proponendo qualche riflessione sul profilo della domanda di lavoro e di professione espressa dal settore nel contesto regionale. In questo contribuito si comincia a esplorare l'ipotesi di considerare contestualmente i diversi rami di attività che definiscono il core business turistico e le professioni turistiche, viste anche le richieste provenienti da altri settori di attività, al fine di rilevare più opportunamente i caratteri dell'occupazione turistica e verificare se, in questo modo, sia possibile individuare un fabbisogno professionale turistico dove la domanda di lavoro qualificato assume un peso più rilevante rispetto a quanto usualmente valutato. L'analisi proposta si articola su due livelli: dapprima si considerano i fabbisogni occupazionali del settore turismo, privilegiando le caratteristiche della domanda di lavoro nel suo complesso, successivamente si entra nel dettaglio delle professioni richieste, approfondendone alcune caratteristiche salienti.

Nel settimo capitolo Francesca Forno e Roberta Garibaldi affrontano la definizione delle professioni turistiche innovative e in forte trasformazione, alle quali è stata dedica l'ultima fase della ricerca. L'identificazione dei

profili innovativi ha comportato infatti l'adozione di una approccio a due fasi, comprendente un'analisi della letteratura e il coinvolgimento di "osservatori privilegiati" del sistema turistico locale. Con questo lavoro sono state identificate 52 professioni "innovative" e 15 professioni definite "in trasformazione".

Da questa mappatura si è passati all'identificazione dei profili su cui successivamente si è andati in "profondità" con apposita indagine qualitativa presentata nell'ottavo capitolo, a cura di Matteo Cressi e Paolo Daccò. L'obiettivo di quest'ultimo capitolo è stato tentare di colmare la distanza conoscitiva tra i due scenari di partenza, da un lato i dati quantitativi a disposizione presentati nel sesto capitolo, dall'altro i risultati del lavoro di Garibaldi e Forno (capitolo settimo), che hanno analizzato e sistematizzato le tendenze attuali nella definizione delle professioni del turismo, identificando dei profili nettamente differenti da quelli risultanti nel capitolo precedente, dedotti dalle intenzioni di assunzione delle imprese lombarde.

Questo secondo segmento dell'indagine ha rappresentato la parte più corposa del lavoro di ricerca, che ha affrontato tre grandi aree di analisi:

- la situazione attuale del turismo in Lombardia, il suo rapporto con l'economia nel suo complesso, le sue prospettive di sviluppo;
- il rapporto tra i soggetti in gioco (operatori economici, enti pubblici, organismi consorziali), le sue problematicità e la sua auspicabile evoluzione;
- la valutazione delle figure professionali proposte a partire dal punto di osservazione sulla realtà del turismo lombardo da parte degli operatori intervistati.

Gli autori del volume sono docenti e studiosi dell'Università degli Studi di Bergamo, l'Università Cattolica del Sacro Cuore e l'Università Bicocca di Milano che hanno partecipato fin dall'inizio alle attività del Polo. Appartengono ad aree disciplinari diverse, soprattutto sociologica ed economica. Nel testo si utilizza ampiamente la terminologia inglese, tenuto conto del fatto che la letteratura anche italiana ha adottato molti termini in questa lingua, per cui non sarebbe pratico intervenire con sistematiche traduzioni, anche perché, nello specifico dell'oggetto di questa ricerca, le professioni innovative che hanno radici altrove presentano spesso carattere di intraducibilità. Si sceglie perciò di mettere laddove possibile il termine inglese tra parentesi e quando ciò non avviene si introduce il corsivo.

Rossana Bonadei
Responsabile scientifico del progetto per l'Università degli Studi di Bergamo
Roberta Garibaldi
Coordinatore della ricerca per l'Università degli Studi di Bergamo

INTRODUZIONE AL POLO FORMATIVO "PROFESSIONE TURISMO"

Modelli di sviluppo del capitale umano. Una rete d'eccellenza per il turismo in Lombardia

I Poli Formativi mettono in rete atenei, centri di ricerca, imprese, scuole e agenzie formative e vengono considerati modelli di innovazione delle strategie di intervento sul Capitale Umano, per esempio nell'accompagnamento al lavoro dei giovani specializzati al termine dei percorsi IFTS e nella formazione congiunta degli operatori della scuola e della formazione. Il Polo formativo "Professione Turismo" è nato con l'intenzione di consolidare collaborazioni già in essere e di intrecciare nuove relazioni facendole confluire in un'unica risorsa per affrontare il tema del turismo in Lombardia utilizzando e integrando le competenze di tutti i partner nei diversi ambiti: l'istruzione, la formazione e il lavoro, nel e per il turismo.

La Lombardia oggi va assumendo un rilievo senza precedenti in termini di imprenditoria, di presenza culturale e di capacità innovativa nei settori che rappresentano il futuro delle società europee; in particolare, la Lombardia riconosce al turismo un ruolo strategico per lo sviluppo economico e occupazionale della Regione nel contesto nazionale ed internazionale. Il valore aggiunto della trasversalità di mondi attraversata dal nostro Polo Formativo "Professione Turismo" sta proprio nel cercare di dare il via ad un cambiamento sistemico nell'approccio al turismo, che diventano "i turismi" per la loro varietà di tipologie, e dell'approccio del turismo al turista. Un cambiamento che parte dalle esigenze rilevate e analizzate con le ricerche e con gli incontri fra i partner del polo (studiosi e/o esperti di turismo che affrontano il tema sotto punti di vista differenti) e che si è concretizzato nelle azioni formative.

Appartengono a questa cordata tre importanti università lombarde, l'Università Cattolica del Sacro Cuore, l'Università di Milano Bicocca e l'Università degli Studi di Bergamo; fanno parte del partenariato ben otto istituti superiori statali e privati che hanno corsi ad indirizzo turistico e che si estendono su diverse province lombarde: per Milano l'IPSSAR Amerigo Vespucci, l'IPSSAR Carlo Porta, il Liceo artistico delle Orsoline, per la provincia di Brescia, l'IPSSAR Mantegna, per Bergamo l'IPSSAR di San Pellegrino, l'ITCS Vittorio Emanuele II, per Pavia l'Istituto San Giuseppe delle Suore Domenicane e l'IPSIA con sezione professionale commerciale e turistico a Vigevano. Ci sono poi i centri di formazione professionale come Agenzia per la Formazione e il Lavoro e Assotour Lombardia a Milano,

Bergamo Formazione della CCIAA di Bergamo, ABF Centro di formazione professionale della Provincia di Bergamo, Laser di Brescia ed Enac Lombardia CFP Canossa di Brescia. Abbiamo poi il collegamento al mondo del lavoro con le associazioni Ascom e Cescot , sono membri del partenariato anche Cast Alimenti, ACB associazione comuni bresciani servizi.

Affinché vengano sfruttate al massimo le potenzialità di un partenariato così ricco di knowhow e di risorse nel comparto turistico, è stato sviluppato e utilizzato un modello organizzativo innovativo, che ha garantito il successo del lavoro in rete dei partner del Polo. Esiste un coordinatore generale, Agenzia per la Formazione e Lavoro che ha la funzione di cabina di regia. Gli organi di controllo e di lavoro sono: il Comitato di gestione, al quale hanno partecipano rappresentanti per ogni tipologia di soggetti coinvolti, che aveva in questo caso l'obiettivo di programmare, coordinare e monitorare le attività di progetto. La Consulta, alla quale hanno partecipano tutti i partner, è l'organo che ha valutato le azioni messe in atto con particolare attenzione alla ricaduta socio economica delle stesse.

Ci sono poi i team di lavoro, relativi a specifiche attività. Ogni team prevede la presenza di esperti appartenenti alle varie tipologie di soggetti coinvolti, valorizzando gli apporti specifici. Sono stati definiti tre team di lavoro:

- il team di ricerca, analisi dei fabbisogni, di definizione delle competenze professionali richieste dalla filiera, di monitoraggio e valutazione, di diffusione e di trasferimento delle buone pratiche;
- il team di progettazione generale dei percorsi formativi, loro personalizzazioni e modellizzazione;
- il team formazione dei formatori.

I gruppi di lavoro considerati rappresentano anche quelle che sono state le principali attività di questo polo.

La fase di ricerca, grazie anche agli incontri del team, ha lavorato sempre con modalità collaborative, di scambio di materiali e idee, contestualizzando il lavoro in essere e finalizzandolo alle attività di formazione superiore, di formazione formatori e soprattutto tenendo in considerazione l'impatto che si vuole dare al comparto turistico lombardo.

Emerge, dalle ricerche, che manca nella nostra regione, la voglia di investire in termini di innovazione, di formazione e di sviluppo di capitale umano , degli addetti ai lavori di questo settore. A partire da ciò che si è rilevato in questi importanti scambi di dati, di esperienze e di idee, ci si è collegati necessariamente alle due azioni successive.

È diventato quindi prioritario sviluppare percorsi di formazione formatori ad hoc, che aiutino a sviluppare non solo conoscenza ma anche nuove

tipologie di approccio a tutto ciò che fa turismo, affinché chi trasmette ai futuri operatori sia in grado, a sua volta, di generare la voglia e l'interesse per una reale e innovativa crescita del settore.

Decisamente collegato ai risultati delle ricerche è risultata anche la progettazione di dettaglio dei contenuti dei due percorsi IFTS che sono stati avviati a partire dall'ottobre 2007. I titoli previsti per questi percorsi erano: "Tecnico superiore per l'organizzazione e il marketing del turismo integrato" che è stato organizzato sui territori di Brescia e Bergamo; in questo caso proprio grazie ad alcune ricerche sul territorio si è cambiata la figura professionale in "Tecnico Superiore per la Ristorazione e la Valorizzazione dei Prodotti Territoriali e delle Produzioni Tipiche" Il secondo percorso, che si sta svolgendo nelle aree di Milano e Pavia, è "Tecnico Superiore per l'Assistenza alla Direzione di Strutture Ricettive".

L'intero progetto ha un filo conduttore che, partendo dalla ricerca, passando per la formazione formatori e per i percorsi di istruzione formazione tecnico superiore, arriva fino al "beneficiario finale", il mondo del lavoro. Il sistema turistico lombardo ha acquisito infatti preziose ricerche, con dati aggiornati, che lo riguardano da molto in merito a esiti occupazionali e sbocchi professionali e in merito a figure professionali innovative (delle quali gli operatori lamentano la carenza senza però riuscire a definirne competenze e mansioni nello specifico). Il settore avrà anche a disposizione una rosa di nuovi lavoratori già formati secondo le indicazioni emerse dagli studi.

Ad accompagnare, supportare e diffondere tutto questo percorso c'è la tecnologia della comunicazione: il portale www.professioneturismo.org.

Il lavoro di ricerca del Polo Formativo "Professione Turismo", di cui Agenzia per la Formazione e il Lavoro è capofila, è stato strutturato considerando che le nuove tendenze del mercato richiedono figure professionali adeguate nei vari comparti della filiera turistica.

Guardando alle professioni più richieste nei territori provinciali, posta la maggior articolazione del fabbisogno professionale del turismo milanese, e dando per scontato l'intervento formativo sulle professioni più caratteristiche del segmento ristorazione e ricettività, che giocano un ruolo cruciale nella dinamica occupazionale del settore, due sembrerebbero le "direttrici professionali" che emergono, anche in prospettiva della programmazione formativa: da un lato troviamo le professioni turistiche di impresa legate soprattutto al rafforzamento organizzativo e gestionale delle imprese turistiche, dall'altro le professioni turistiche del territorio, legate alla promozione dello spettacolo, della cultura e dei servizi quali elementi di sviluppo turistico. L'importanza di queste figure e il loro carattere di innovatività va

peraltro sottolineato considerando la forte richiesta che caratterizza, in particolare, il turismo milanese e le significative difficoltà di reperimento segnalate dalle imprese turistiche del capoluogo lombardo.

La seconda fase di ricerca è stata articolata seguendo diversi step che hanno portato all'identificazione di un gruppo di figure professionali "innovative" e in "trasformazione", da considerarsi rilevanti per i territori coinvolti e sulle quali è stato poi realizzato l'approfondimento.

In particolare sono state analizzate 179 professioni turistiche: il 21% sono comprese nell'area dell'intermediazione, il 16% nella ricettività alberghiera, il 3% nell'extra alberghiero, il 20% nell'area dei servizi alle imprese e/o al turista e il residuale in altre tipologie di aziende.

Particolare attenzione si è posta nei confronti del rapporto pubblico-privato, che è certamente fondamentale per lo sviluppo del turismo italiano e che interessa da vicino anche il mercato del lavoro, perché molte figure professionali, soprattutto quelle legate alla dimensione territoriale, si troveranno ad operare in entrambi gli ambiti. La ricerca ha individuato cinque figure professionali particolarmente innovative: web project manager (colui che sviluppa soluzioni web per la promozione turistica), revenue manager (si occupa di vendere al meglio il prodotto dell'albergo a seconda del periodo e dell' ottimizzazione dei profitti), esperto di marketing territoriale e di comunicazione turistica (valorizza un' area turistica, lavora per il pubblico e deve saper vendere il territorio), formulatore di soggiorni integrati, food and beverage manager (responsabile della ristorazione di una struttura).

Ettore Vitiello
Presidente di Agenzia per la Formazione e il Lavoro di Milano e direttore del Polo Formativo Professione Turismo

PARTE PRIMA
EVOLUZIONE DEL TURISMO E PROFESSIONI TURISTICHE

1. IL NUOVO TURISMO RICHIEDE FORMAZIONE E PROFESSIONALITÀ

P. Corvo, M. Rizzi

1.1. Le tendenze del turismo contemporaneo

Il turismo rappresenta un fenomeno sempre più rilevante e significativo, sia sul piano quantitativo (nel 2007 gli arrivi internazionali hanno sfiorato i 900 milioni e da già da quest'anno si potrebbe raggiungere il miliardo di viaggi) che qualitativo, per cui i legami con le altre dimensioni del vivere sociale sono diventati frequenti e intensi.

Sul piano internazionale l'industria delle vacanze sembra aver ripreso il suo ritmo di sviluppo, dopo la crisi successiva all'11 settembre e al mutato contesto politico globale. Sembra in effetti che la maggior parte dei turisti si sia abituata al clima di insicurezza che prevale nel mondo dopo il 2001 e abbia ripreso a viaggiare con frequenza e intensità, incentivata anche dalla diffusione sempre più capillare dei voli low cost. Le compagnie "a basso costo" hanno determinato, insieme all'e-commerce, una vera e propria rivoluzione nel settore turistico e sono destinate a modificarlo ulteriormente nei prossimi anni, favorendo l'accesso alla vacanza a settori della popolazione che ne erano esclusi.

L'altro fenomeno turistico di rilievo a livello globale è l'arrivo sul mercato di Cina e India, sia nel settore della domanda che in quello dell'offerta; nei prossimi anni si prevedono flussi consistenti di turisti appartenenti al crescente ceto medio cinese e indiano, che dovrebbero interessare anche il nostro Paese. L'Italia è una destinazione ambita, ma non è ancora adeguatamente preparata ad accogliere turisti di culture diverse da quelle occidentali, anche nelle azioni della vita quotidiana e nelle abitudini alimentari.

Negli ultimi anni, tuttavia, il settore turistico si è modificato profondamente anche nella scelta della destinazione turistica come nell'organizzazione delle strutture ricettive, in conseguenza di tre aspetti di fondamentale importanza: il ruolo cruciale assunto dalla vacanza nella vita degli individui