IL FONDO SOCIALE EUROPEO NEL VENETO Più sai, più vai!

INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO

INIZIATIVA COFINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO, NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA OPERATIVO 2007-2013 DELLA REGIONE DEL VENETO

GIOVANI CON MENO GIOVANI: CREATIVITA' E BUONE PRATICHE PER L'INNOVAZIONE TURISTICA IN VENETO

2772/1/1/448/2014

1772/1/1/448/2014

Per un Osservatorio sulle professioni nel turismo

Mara Manente

Mestre, 29/06/2015

Università Ca'Foscari Venezia

CISET

GLI STRUMENTI CREATI

OSSERVATORIO SULL'EVOLUZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI

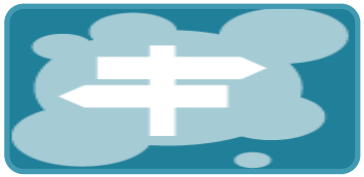
- profili più richiesti all'interno dei portali di offerta lavoro
- cosa devono saper fare: descrizione tramite analisi semantica – Tagcloud
- focus su aspetti dinamici ed evolutivi
- forte attenzione agli elementi trasversali

30 PROFILI DI FIGURE NUOVE O IN FORTE CAMBIAMENTO

- Hospitality
- Green
- MICE
- Descrizione di conoscenze, abilità e competenze; segnalate le più richieste in futuro e quelle meno

SISTEMA DI AUTOVALUTAZIONE: QUANTO SARA' DIFFICILE IL TRASFERIMENTO DI COMPETENZE? (42 indici – aspetti valutati)

- Imprese alberghiere di grandi dimensioni e Imprese alberghiere di dimensioni medio piccole
- Agriturismi
- Imprese MICE



HANDBOOK: COME GESTIRE AL MEGLIO IL TRASFERIMENTO DI COMPETENZE

In base ai risultati della valutazione

Guida pratica step by step

Per rispondere, non solo, ma anche a …….

Quali sono le sfide per le aziende turistiche?

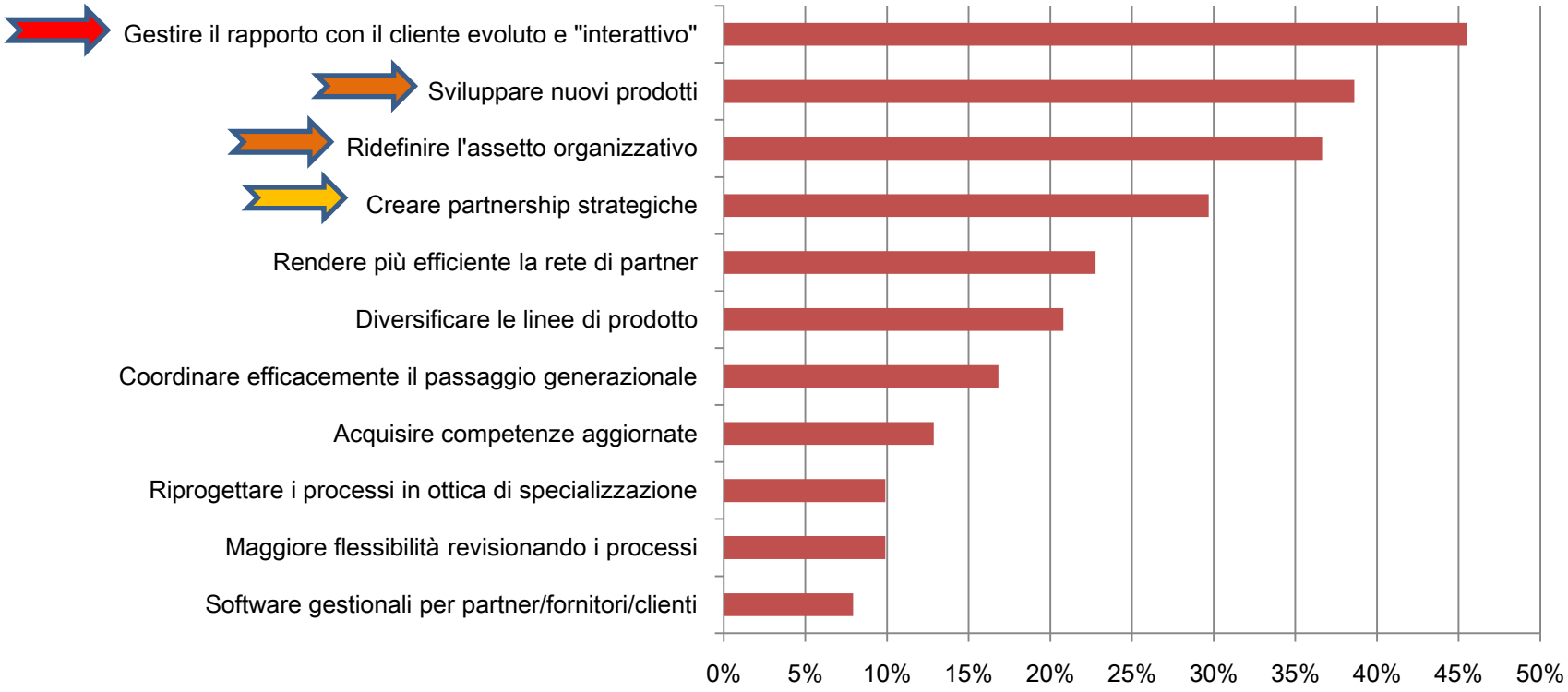
Quali sono i profili più richiesti?

Cosa devono saper fare?

Quanto è importante la sfida del digitale?

A che punto siamo con il ricambio generazionale e il passaggio di competenze?

Quali sono le SFIDE riconosciute dalle aziende?



Università Ca'Foscari Venezia | CISET

Quali sono i profili più richiesti? … CERCASI…

Veneto. Cosa chiedono le imprese

Figura	% annunci
Cameriere sala	17,2%
Receptionist	12,6%
Cameriera piani	9,2%
Chef de rang	9,2%
Capo partita	6,9%
Chef	6,9%
Maitre de salle	4,6%
Demi chef de partie	4,6%
Barista	3,4%
Addetto pulize	2,3%
Bagnino	2,3%
Assistente direzione	1,1%
Manutentore	1,1%
Facchino	1,1%
Cuoco	1,1%
Guest relations	1,1%

Fonte: utilizzo algoritmo su jobintourism.it – inverno 2015

Mondo. Cosa chiedono le imprese

Figura	% annunci
F&B manager	12,9%
F&B assistant	9,7%
Capo partita	9,7%
Chef	6,5%
Guest relations	6,5%
Cameriere sala	6,5%
Maitre	6,5%
Restaurant manager	6,5%
Sous chef	6,5%
Hotel manager	3,2%
Business development executive	3,2%
Butler	3,2%
Digital manager	3,2%
Concierge	3,2%
Barista	3,2%
Cameriera piani	3,2%
Guardiano	3,2%
Receptionist	3,2%

Fonte: utilizzo algoritmo su hosco.com – inverno 2015

Università Ca'Foscari Venezia | CISET

Cosa devono saper fare?
La Reception in Veneto

Università Ca'Foscari Venezia

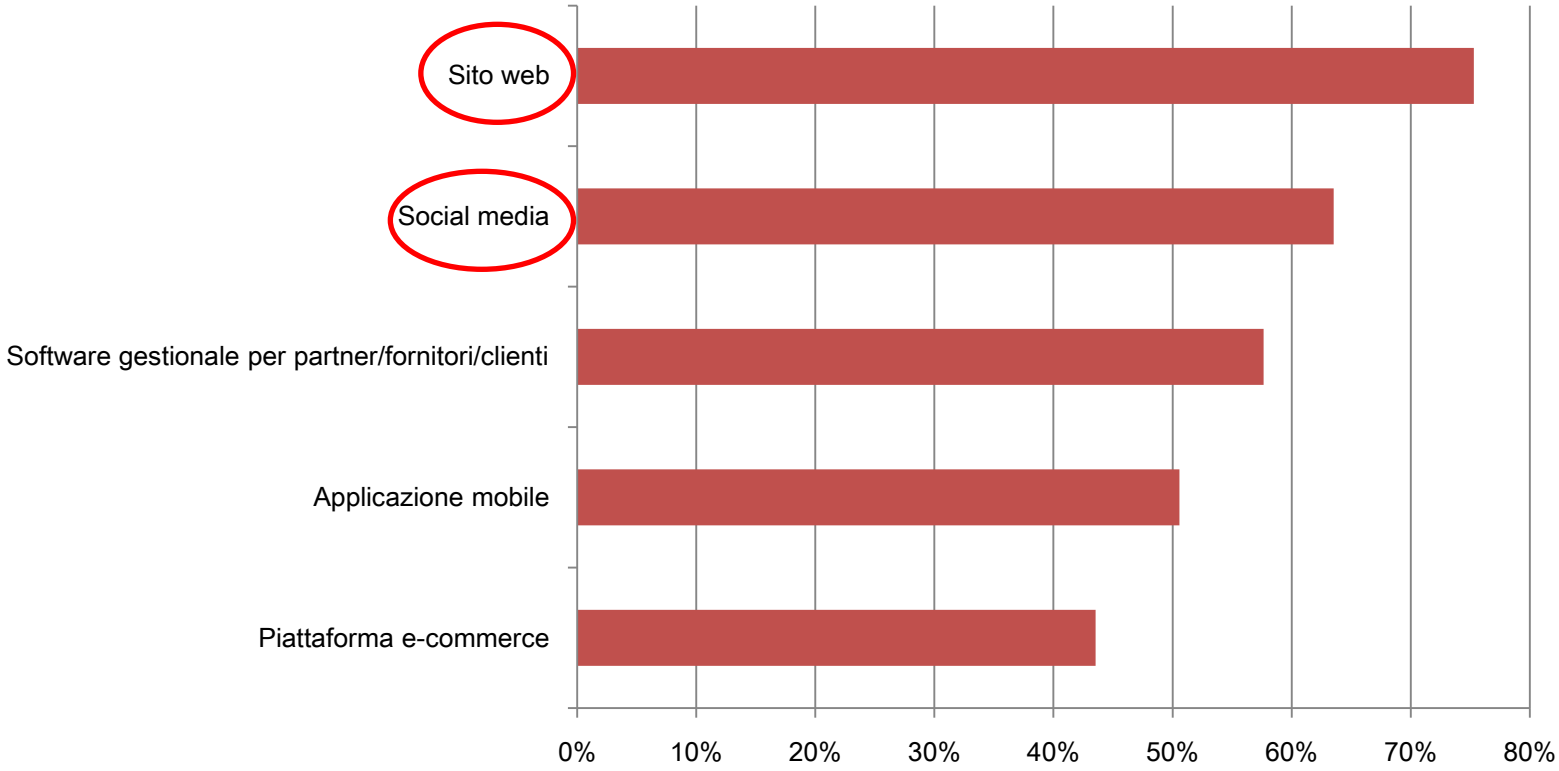
CISET

….. e la Reception nel mondo

Università Ca'Foscari Venezia

CISET

La sfida digitale - livello di investimento futuro indicato dalle aziende



Oggi le aziende stanno già sviluppando il Sito web e i Social media, ma mostrano scarso interesse nella realizzazione di DATABASE per raccogliere e utilizzare i dati relativi alla clientela!

Reparto-Funzione strategica per le aziende negli ultimi 5 anni:

Marketing – Web Marketing

Figura professionale segnalata come strategica:

Receptionist/responsabile tuttofare specializzato in Web Marketing

Difficoltà elevata nel reperirla sul mercato del lavoro

Università Ca'Foscari Venezia | CISET

Web marketing specialist nel mondo

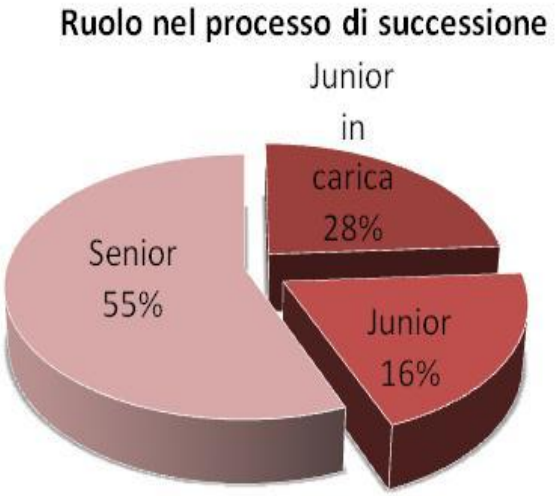
advertising analytics appropriate
behavioral business campaign collaboration
communication demand department
development direct
display effective execute
generation goals identified
implement issue key manage
marketing messages negotiate
online opportunities others partners
performance plan procedures
production professional provide resources
response retargeting search skills
standards strategic supplier support
targeting third training travel
work worldwide

.. E da noi? Web marketing specialist ?

adobe albergo assiste **aziendale** capacita **cliente**
competenze comunicative conoscenza
contatto doti esperienza gentilezza **gestione**
grafica idee individuare innovative legate linea mansioni
marketing matura **media** momento
naturale nuovi organizzative **photoshop** predisposizione
procedure programmi pubblico qualita **receptionist** recezione
ruolo servizio sistema **social** soggiorno successo suite sviluppare target
telefono tradizionalmente uso verificando **web**

Università Ca'Foscari Venezia | CISET

A che punto siamo con il ricambio generazionale e il passaggio di competenze?



- Il 55% delle aziende è guidato da un senior (fondatore dell'impresa o titolare da più di 10 anni):
  - con età media di 54 anni;
  - in questa posizione mediamente da 25 anni.

- Il 28% delle aziende è guidato da uno junior in carica (successore che è capo a tutti gli effetti dell'impresa da almeno un anno):
  - con età media di 43 anni;
  - in questa posizione mediamente da 6 anni.

- Nel 16% delle aziende il senior ha accanto uno junior (successore in fase di affiancamento):
  - con età media di 38 anni;
  - in attesa del passaggio generazionale mediamente da 9 anni.

È aumentata l'età nella quale si diventa titolari effettivi dell'azienda!

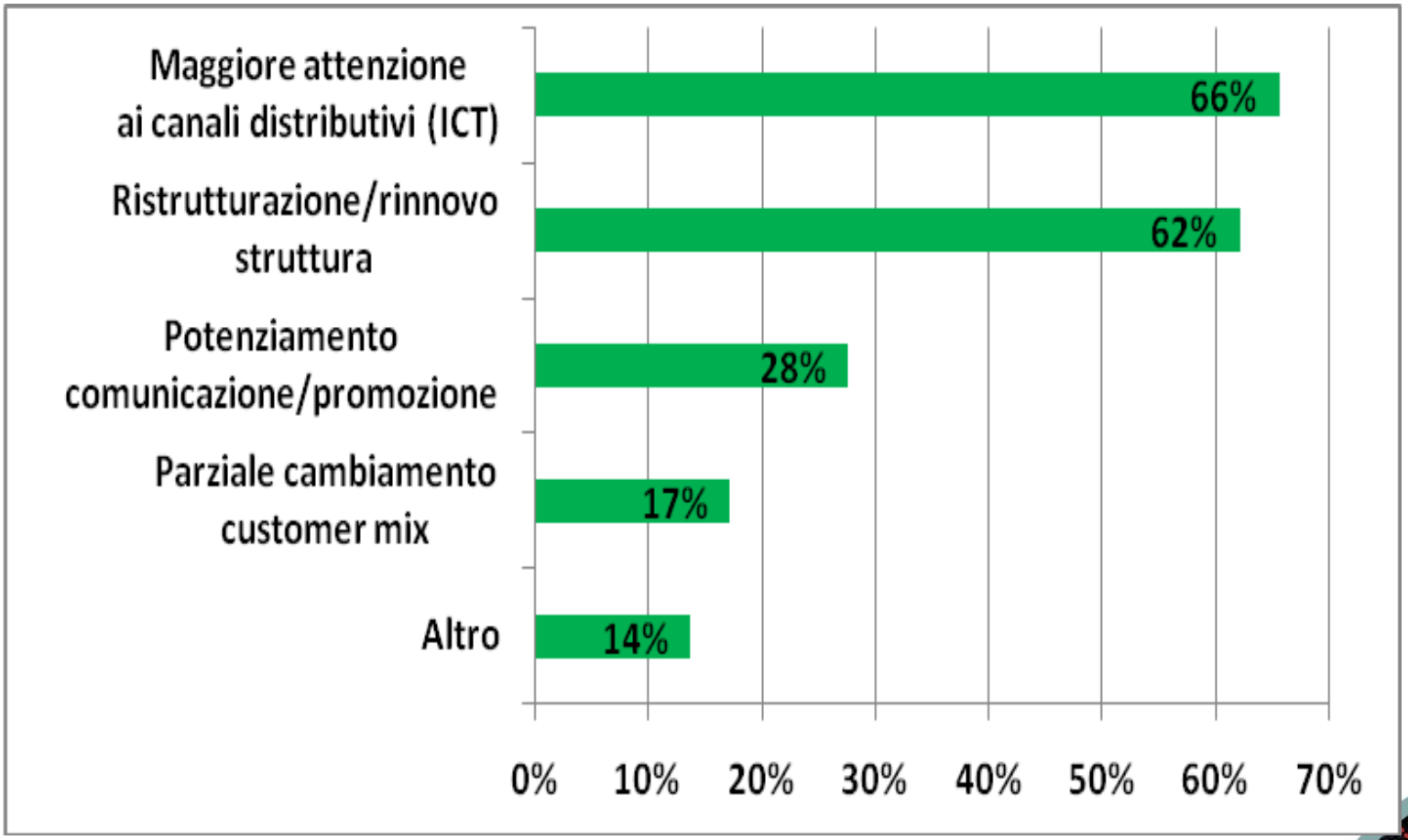
Mentre i senior sono divenuti titolari dell'impresa (o l'hanno fondata) a circa 29 anni, attualmente gli junior in carica subentrano ai predecessori a circa 37 anni.

Università Ca'Foscari Venezia | CISET

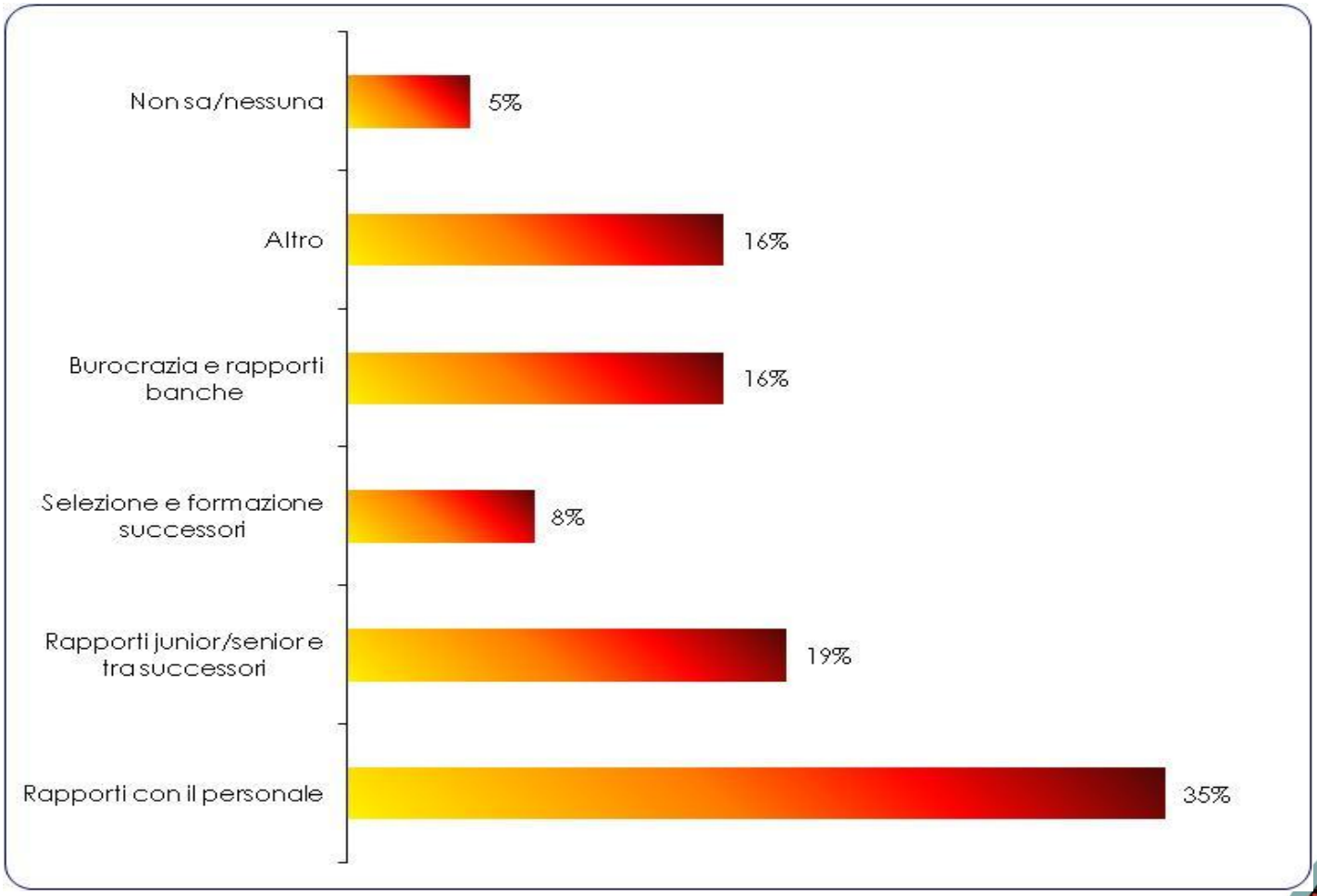
Cosa emerge?

1) *Che il processo di passaggio è lungo (9-10 anni), più lungo che in altre imprese (7-8 anni)*
2) *Che il processo è sentito come "naturale", mancando di progettualità*
3) *Che il processo segue i "ritmi" e le finalità della famiglia, invece di quelli dell'impresa*
4) *Che la formazione dei successori non è programmata e spesso deriva dal learning by doing nell'impresa di famiglia*

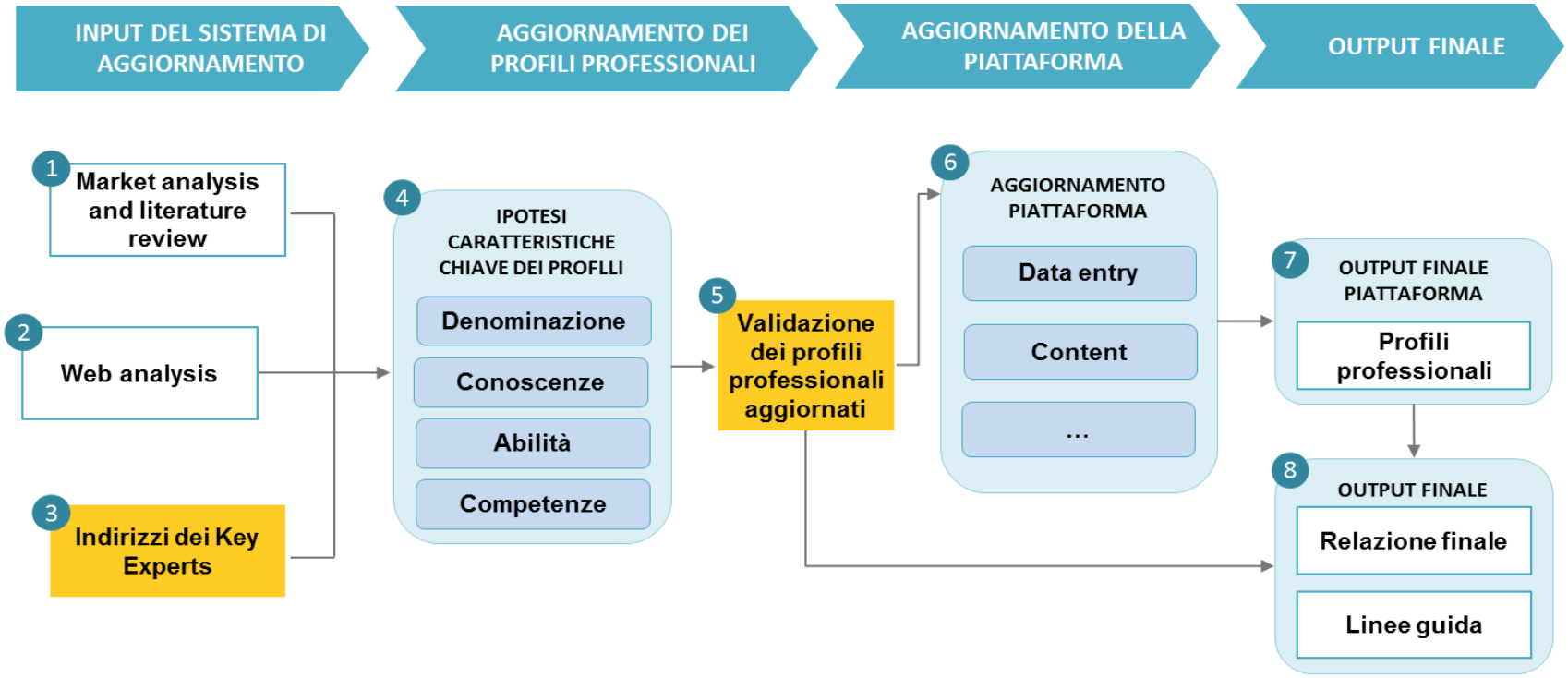
Innovazioni portate dai successori



Criticità del processo



Per un osservatorio ...



Elaborati più significativi in consegna

Momenti significativi di confronto e condivisione con la Committenza

n Fasi di cui si presenta una breve descrizione

Università Ca'Foscari Venezia | CISET

Grazie!

mara.manente03@unive.it

www.unive.it/ciset

@ilCISET
@manente03

Master in Economia e Gestione del Turismo