



VERSO LE NUOVE PROFESSIONI DELLA FILIERA TURISMO E CULTURA: COME MUTANO TEMPI; ATTIVITA' E COMPETENZE NELL'ERA DELLA TRANSIZIONE DIGITAL E GREEN

VALENTINA FERRI

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche

BTM BARI 26/02/2025



«Con la continua accelerazione della trasformazione digitale, si sono verificati cambiamenti significativi nel mercato del lavoro turistico. Utilizzando i dati delle società turistiche cinesi quotate, questo paper analizza l'impatto della trasformazione digitale sull'occupazione nel settore turistico. I risultati sono i seguenti: in primo luogo, **la trasformazione digitale ha promosso la crescita occupazionale delle imprese turistiche**. In secondo luogo, la trasformazione digitale aumenta la **domanda di lavoratori altamente qualificati ed esclude alcuni lavoratori poco qualificati**, adeguando così la struttura occupazionale delle imprese turistiche. I risultati forniscono prove dettagliate dei cambiamenti occupazionali nel mercato del lavoro turistico nel contesto dell'economia digitale»

Deng, T., Wan, G., & Ma, M. (2024). Impact of tourism companies digital transformation on employment: some evidence from China. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 29(2), 225-238.



«L'intelligenza artificiale certamente migliora i servizi turistici esperienziali, tuttavia non può superare il tocco umano che è un fattore determinante essenziale del turismo esperienziale. **L'intelligenza artificiale funge da dimensione complementare efficace per il futuro del turismo.** Con l'emergere dell'intelligenza artificiale nei viaggi, è più semplice organizzare il viaggio. L'intelligenza artificiale offre **servizi di viaggio automatizzati, personalizzati e approfonditi.** L'intelligenza artificiale consente ai viaggiatori di conoscere i propri comportamenti, interessi e inclinazioni e fornire un'esperienza personalizzata. Sono finiti i giorni in cui consultare un agente di viaggio, incontrarlo fisicamente e lasciarsi andare a una catena infinita di telefonate preoccupanti per chiedere informazioni sull'organizzazione del viaggio.»

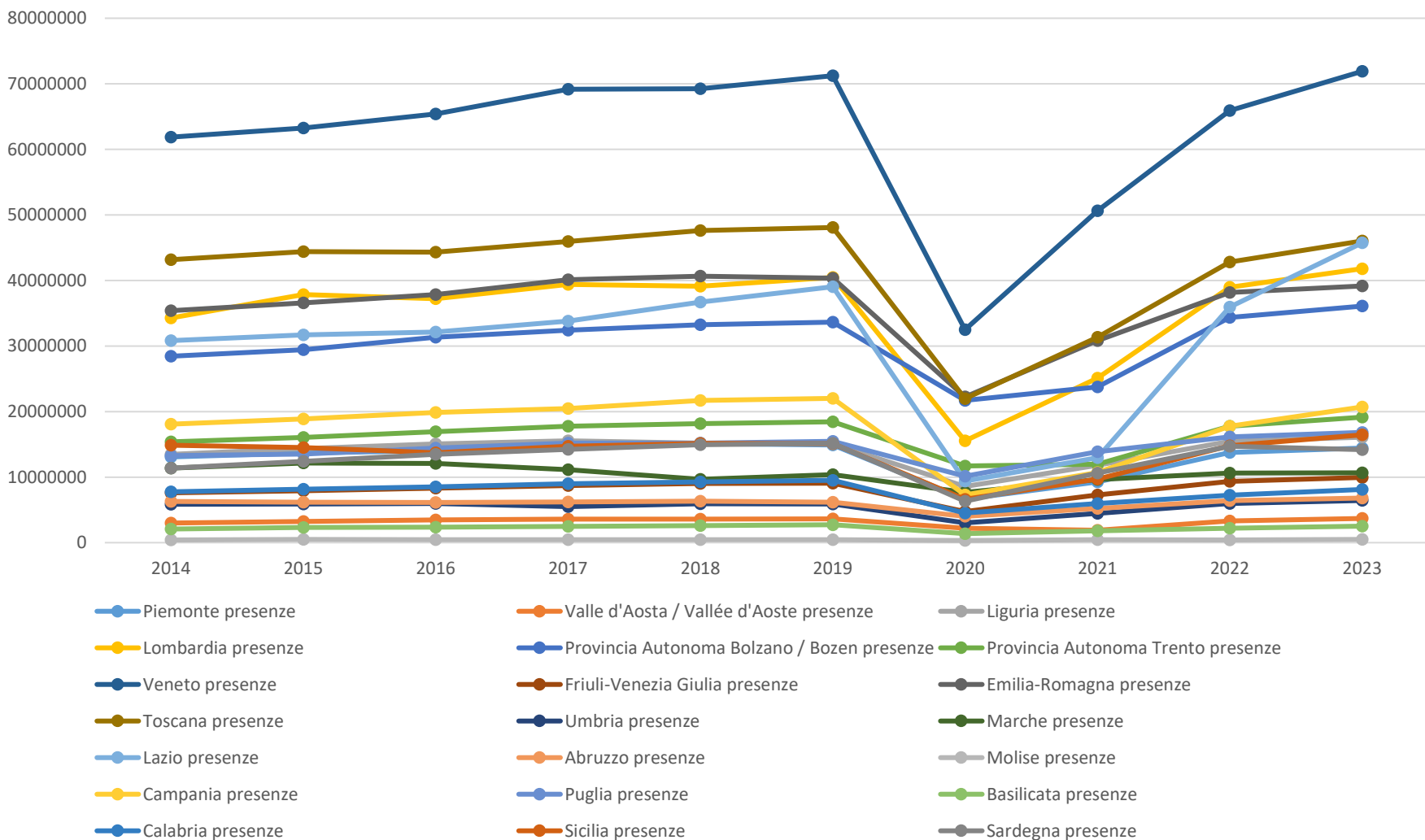
Samala, N., Katkam, B. S., Bellamkonda, R. S., & Rodriguez, R. V. (2020). Impact of AI and robotics in the tourism sector: a critical insight. *Journal of tourism futures*, 8(1), 73-87.



PRESENZE



Presenze



Le presenze turistiche hanno mostrato una crescita costante nelle maggior parte delle regioni italiane fino al 2019, seguita da una drastica riduzione nel 2020 dovuta alla pandemia. Molte regioni hanno recuperato rapidamente e superato i livelli pre-pandemia entro il 2023. Questi trend possono essere utili per comprendere l'impatto della pandemia sul turismo e la capacità di recupero delle diverse regioni italiane.

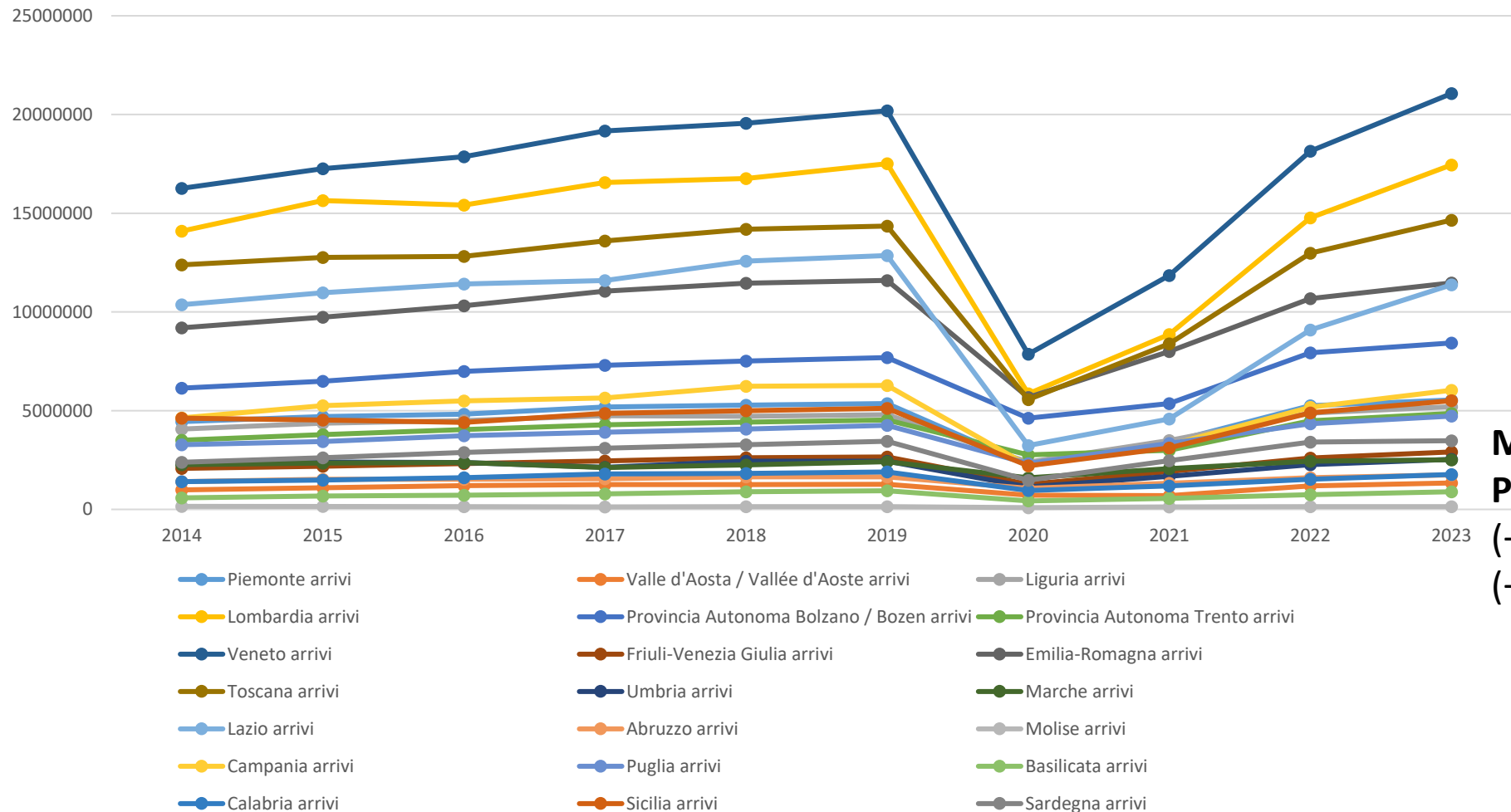
Maggior Crescita Percentuale: Lazio (+48.4%), Friuli-Venezia Giulia (+30.7%), Provincia Autonoma Bolzano/Bozen (+26.9%), Puglia (+26.7%)



ARRIVI



Arrivi



Maggior Crescita Percentuale: Basilicata (+55.4%), Sardegna (+45.5%), Puglia (+44.4%).



**E' EVIDENTE CHE CON UN AUMENTO DI ARRIVI E
PRESENZA NELL'ULTIMO DECENNIO, L'INVESTIMENTO NEL
SI RENDE NECESSARIO SOTTO MOLTI PUNTI DI VISTA:
STRUTTURALE E INFRASTRUTTURALE
FORMATIVO
MARKETING TERRITORIALE
COSTRUZIONE BRAND
ETC**





Cofinanziato
dall'Unione europea



LETTURA DATI ATTRAVERSO L'ATLANTE DEL LAVORO



3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate

3.4.1.3.0 - Animatori turistici e professioni assimilate

3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio

3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi

3.4.1.5.2 - Guide turistiche

4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti

5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva

5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati

5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione

5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo

5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante

5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate

5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati

5.2.2.5.2 - Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati

5.2.3.1.2 - Assistenti di viaggio e crociera

5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici

5.6.1.7.0 - Bagnini e professioni assimilate

8.1.4.1.0 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi

8.1.4.2.0 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione

**PROFESSIONI DEI SERVIZI TURISTICI A 5
DIGIT, SI PUO' ARRIVARE A UNA
ULTERIORE SPECIFICAZIONE**



ATTIVAZIONI NAZIONALI 2023 (DATI COB, ITALIA PIU DI 365 GG)



Professione	cp_5digit	Percent
Camerieri di ristorante	52232	28.5
Cuochi in alberghi e ristoranti	52210	18.81
Baristi e professioni assimilate	52240	17.01
Personale non qualificato nei servizi di ristorazione	81420	10.65
Addetti al banco nei servizi di ristorazione	52223	6.6



ATTIVAZIONI NAZIONALI 2023 (DATI COB, ITALIA PIU DI 365 GG)



Professione	cp_5digit	Percent
Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione	42220	4.72
Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi	81410	3.11
Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati	52222	3.04
Camerieri di albergo	52231	2.49
Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva	52221	2.22



ATTIVAZIONI NAZIONALI 2023 (DATI COB, ITALIA PIU DI 365 GG)



Cofinanziato dall'Unione europea



cp_5digit

Percent

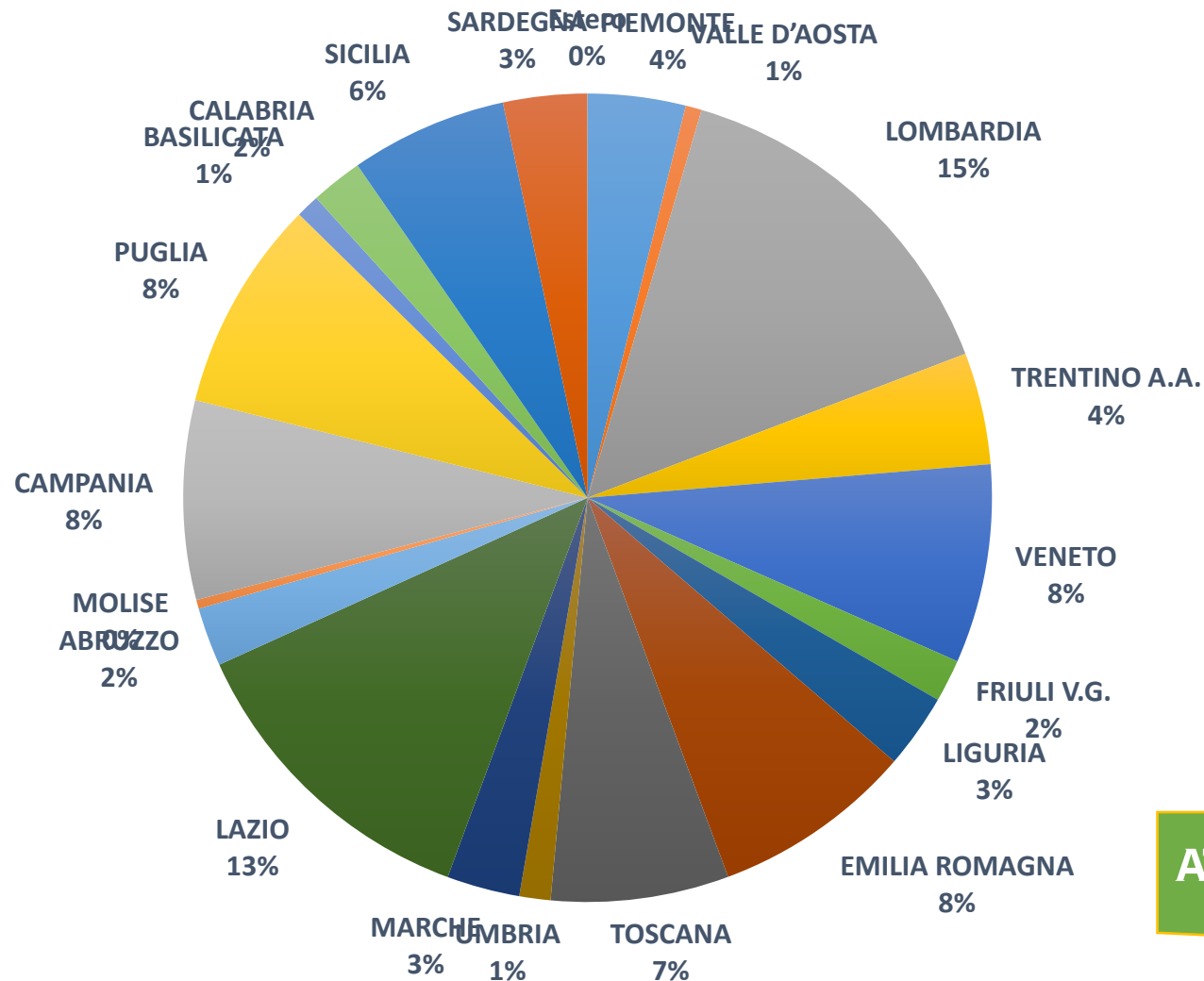
Professione	cp_5digit	Percent
Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati	52251	0.91
Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio	42160	0.63
Animatori turistici e professioni assimilate	34130	0.49
Agenti di viaggio	34140	0.27
Accompagnatori turistici	52320	0.21
Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate	34110	0.12
Guide turistiche	34152	0.11
Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi	34151	0.06
Esercenti nelle attività ricettive	52110	0.03
Assistenti di viaggio e crociera	52312	0.03
Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati	52252	0.01
Bagnini e professioni assimilate		



ATTIVAZIONE CONTRATTI TOTALI 2023

LIVELLO REGIONALE

Attivazione contratti nei servizi turistici



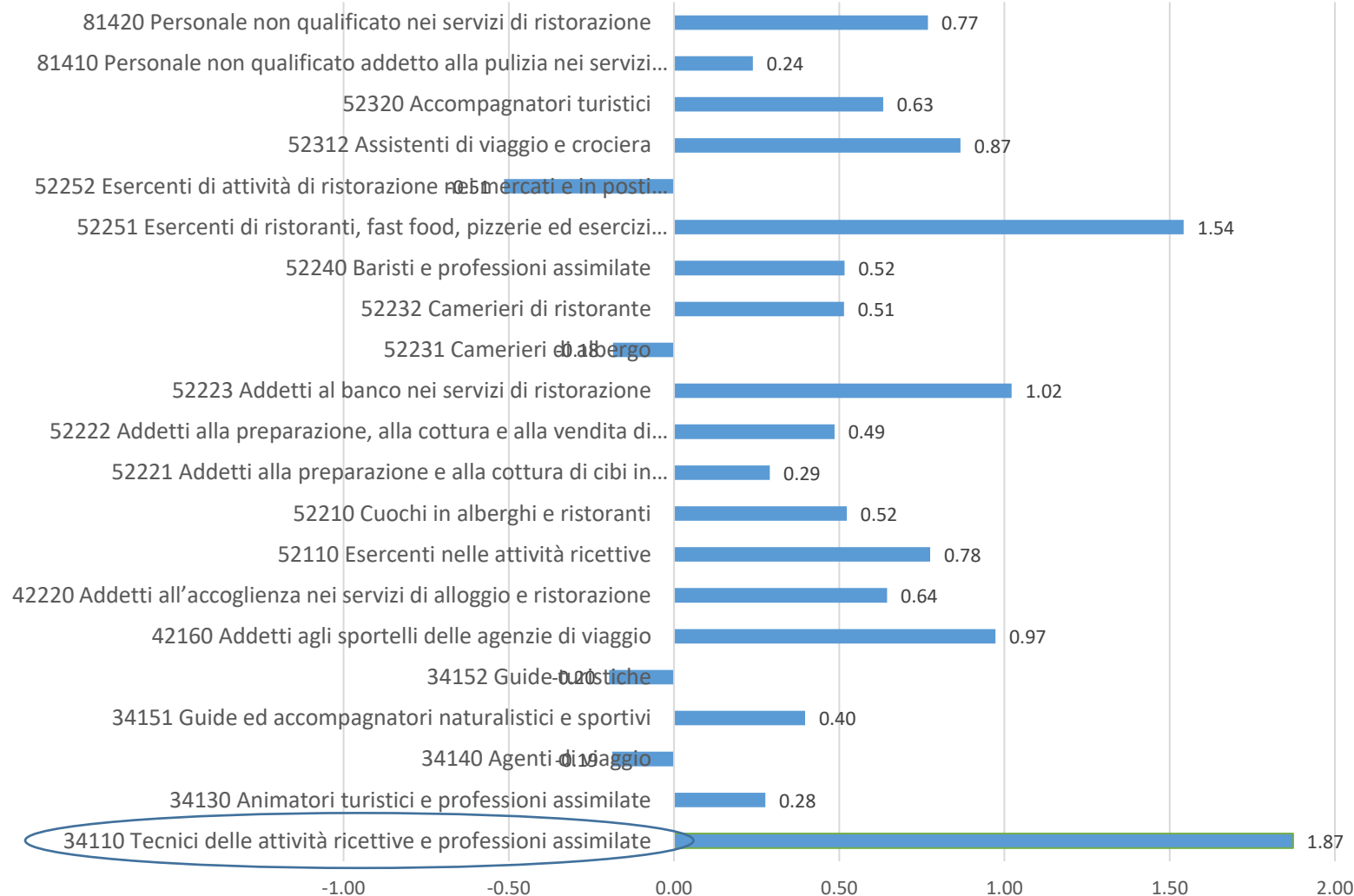
ATLANTE + COB



VARIAZIONE ATTIVAZIONI



variazione contratti attivati 2013-2023



**ATTIVAZIONE
CONTRATTI
COB VARIAZIONE
2013-2023
L'AUMENTO PIU
RILEVANTE E' PER I
TECNICI DEL GRANDE
GRUPPO 3.**

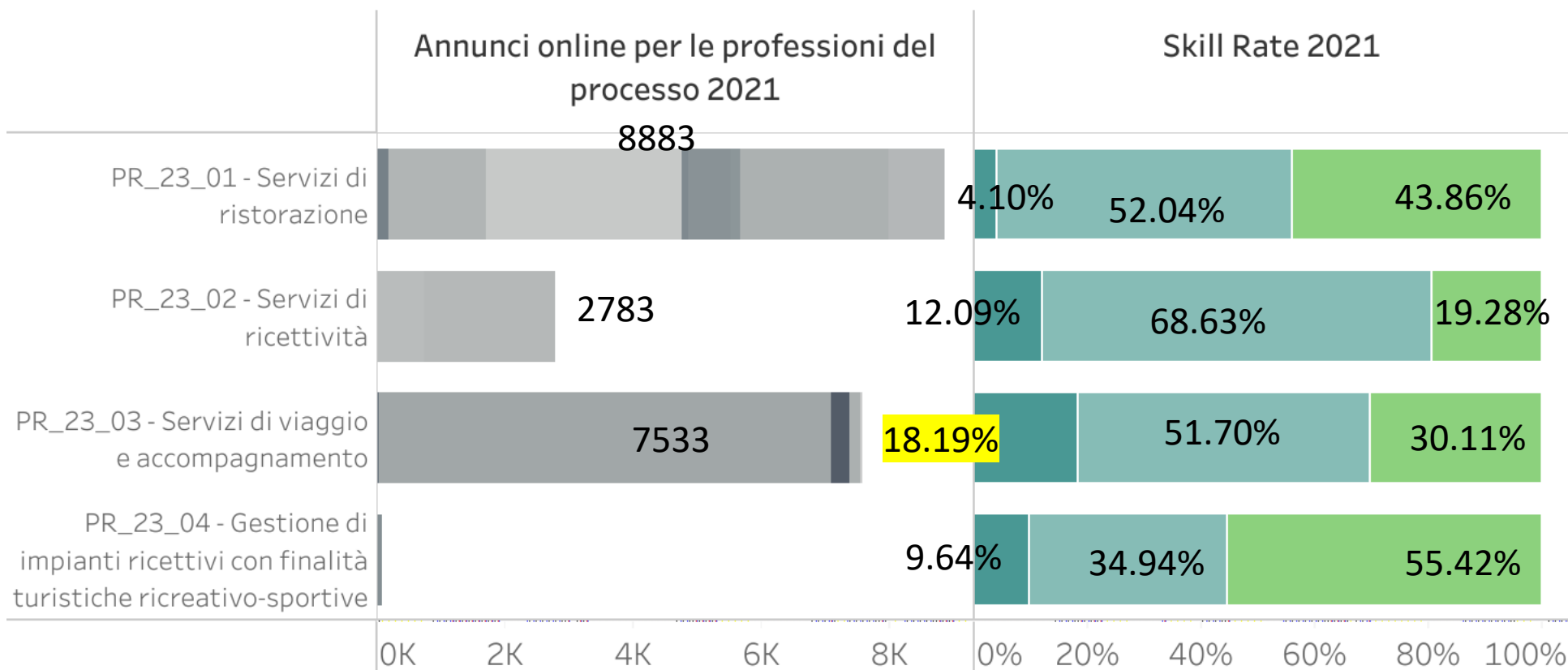
ATLANTE + COB



Nei servizi di ristorazione si evidenziano 8883 job postings. In tale processo si evidenzia una quantità inferiore di competenze digital richieste negli annunci di lavoro



SKILL RATE 2021



Tipo Skill

- Soft
- Hard non digital
- Digital

Cp2011 Id Level

- 3.1.5.4.1
- 3.4.1.1.0
- 3.4.1.3.0
- 3.4.1.4.0
- 3.4.1.5.2
- 4.2.1.6.0
- 4.2.2.1.0
- 4.2.2.2.0
- 5.2.2.1.0
- 5.2.2.2.1
- 5.2.2.2.2
- 5.2.2.2.3
- 5.2.2.3.1
- 5.2.2.3.2
- 5.2.2.4.0
- 5.2.3.1.2
- 5.2.3.2.0
- 5.4.8.7.0
- 8.1.4.1.0
- 8.1.4.2.0
- 8.2.1.1.0

Nell'ambito della gestione di impianti ricettivi con finalità turistiche ricreativo-sportive sono richieste maggiormente competenze soft

Nei servizi di viaggio e accompagnamento sono sempre più richieste le competenze digitali (18.19%)

Annunci online per le professioni della
sequenza 2021

Skill Rate 2021

- Tipo Skill
- Soft
 - Hard non digital
 - Digital

Cp2011 Id Level 5

- 3.1.5.4.1
- 3.4.1.1.0
- 3.4.1.3.0
- 3.4.1.4.0
- 3.4.1.5.2
- 4.2.1.6.0
- 4.2.2.1.0
- 4.2.2.2.0
- 5.2.2.1.0
- 5.2.2.2.1
- 5.2.2.2.2
- 5.2.2.2.3
- 5.2.2.3.1
- 5.2.2.3.2
- 5.2.2.4.0
- 5.2.3.1.2
- 5.2.3.2.0
- 5.4.8.7.0
- 8.1.4.1.0
- 8.1.4.2.0
- 8.2.1.1.0

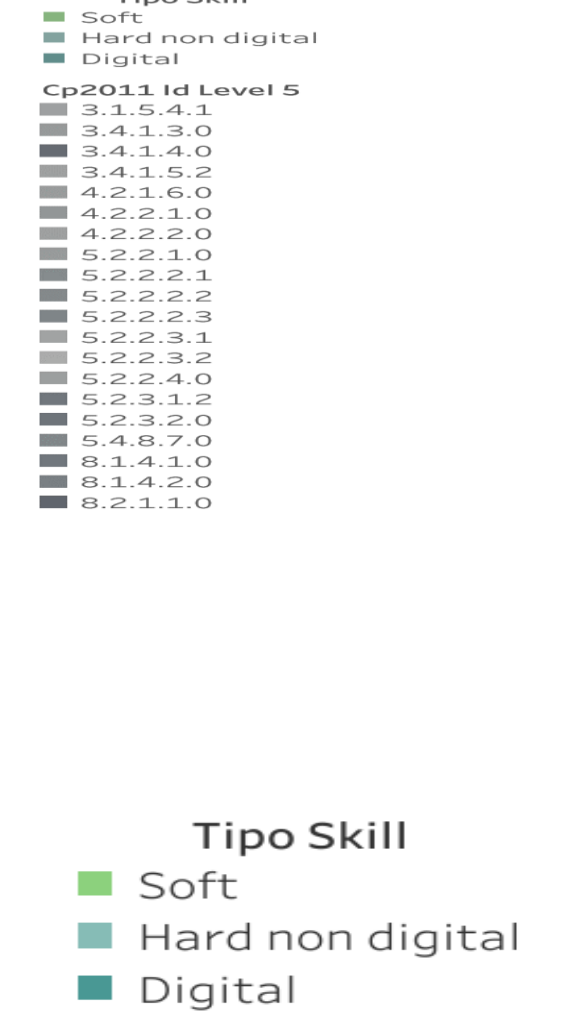
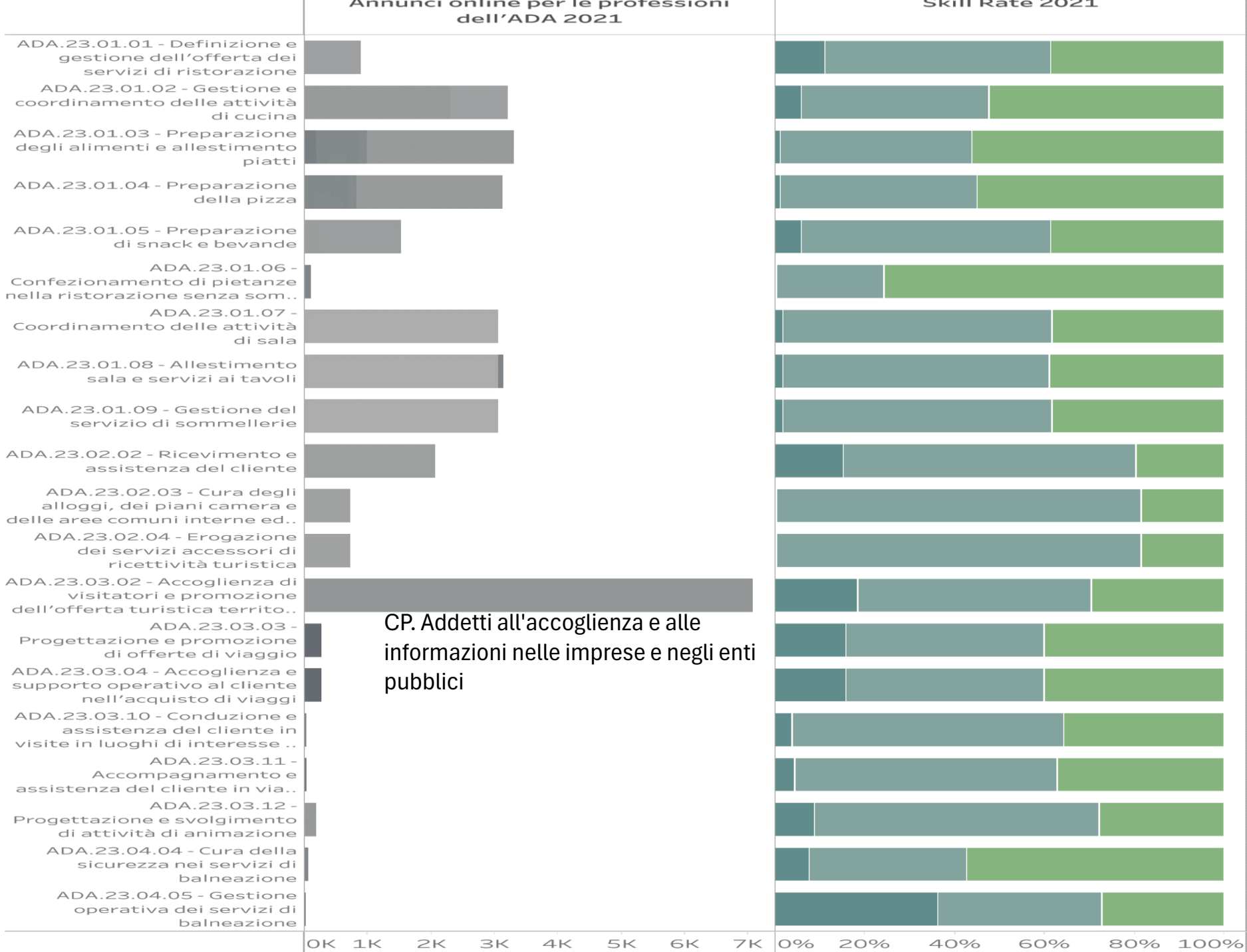
- SQ_23_01_01 - Definizione dell'offerta e supervisione del servizio di ristorazione, ..
- SQ_23_01_02 - Allestimento sala e somministrazione di piatti e bevande
- SQ_23_02_02 - Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'al...
- SQ_23_03_01 - Sviluppo di piani di promozione turistica
- SQ_23_03_02 - Composizione ed erogazione di offerte turistiche
- SQ_23_03_03 - Accompagnamento e assistenza del cliente in via..
- SQ_23_03_04 - Definizione, coordinamento ed erogazione di attività di animazione
- SQ_23_04_02 - Gestione di impianti e servizi di balneazione con finalità turi..

0K 1K 2K 3K 4K 5K 6K 7K

0% 20% 40% 60% 80% 100%

DOVE PESANO DI PIÙ LE COMPETENZE DIGITALI?





LE PROFESSIONI PIU' ESPOSTE ALL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

CP	CAIOE	Professione
42160	0.633663	Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio
34110	0.622531	Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
34140	0.608612	Agenti di viaggio
42220	0.573897	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
52312	0.570677	Assistenti di viaggio e crociera

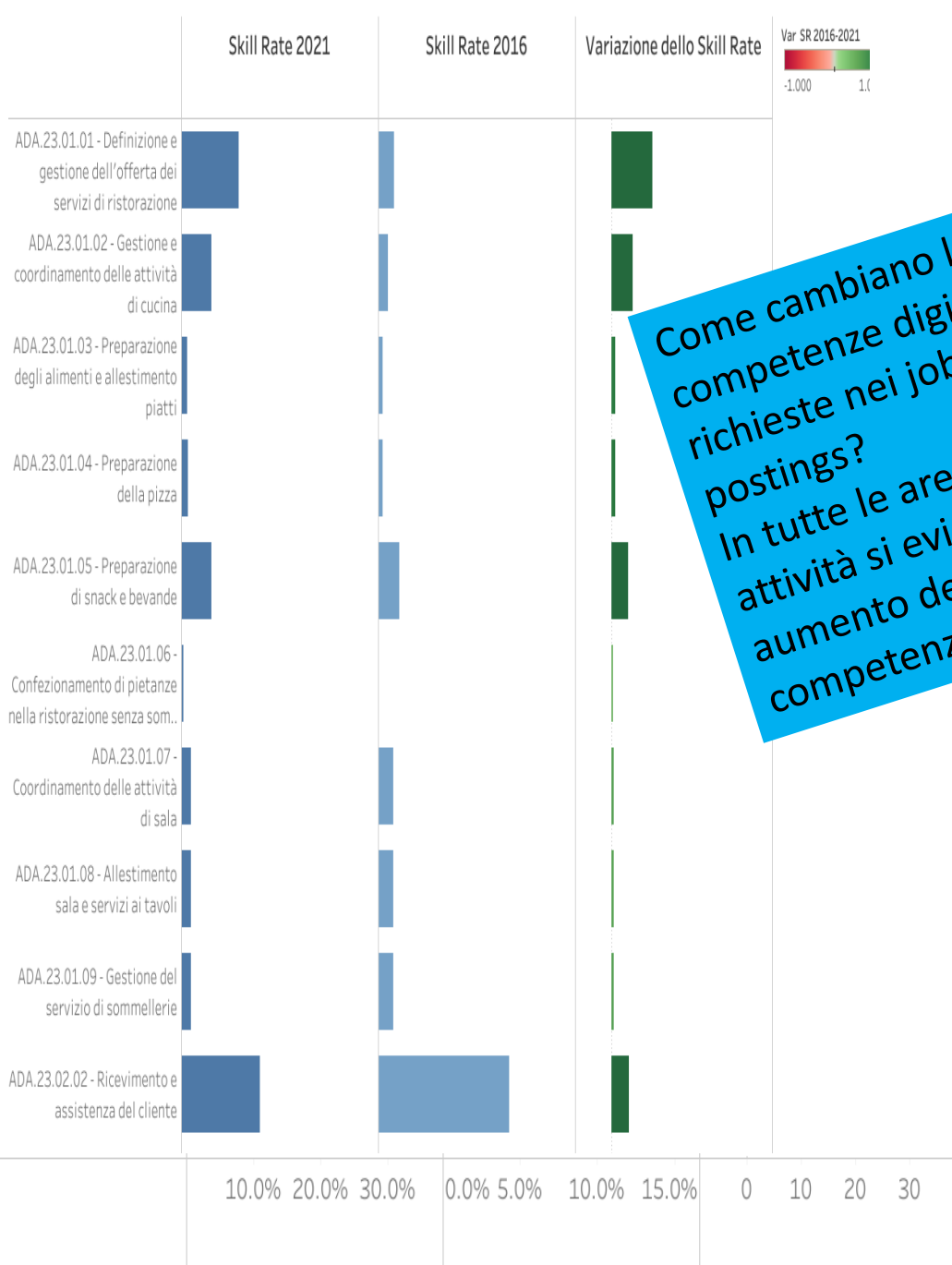
**PARE CHE LE PROFESSIONI TURISTICHE SIANO
NON A RICHIO DI SOSTITUZIONE MA SARANNO
FORTEMENTE COADIUVATE DALL'IA**

ATLANTE + COB

Ferri, V., Porcelli, R., & Fenoaltea, E. M. (2024). Lavoro e Intelligenza artificiale in Italia: tra opportunità e rischio di sostituzione.

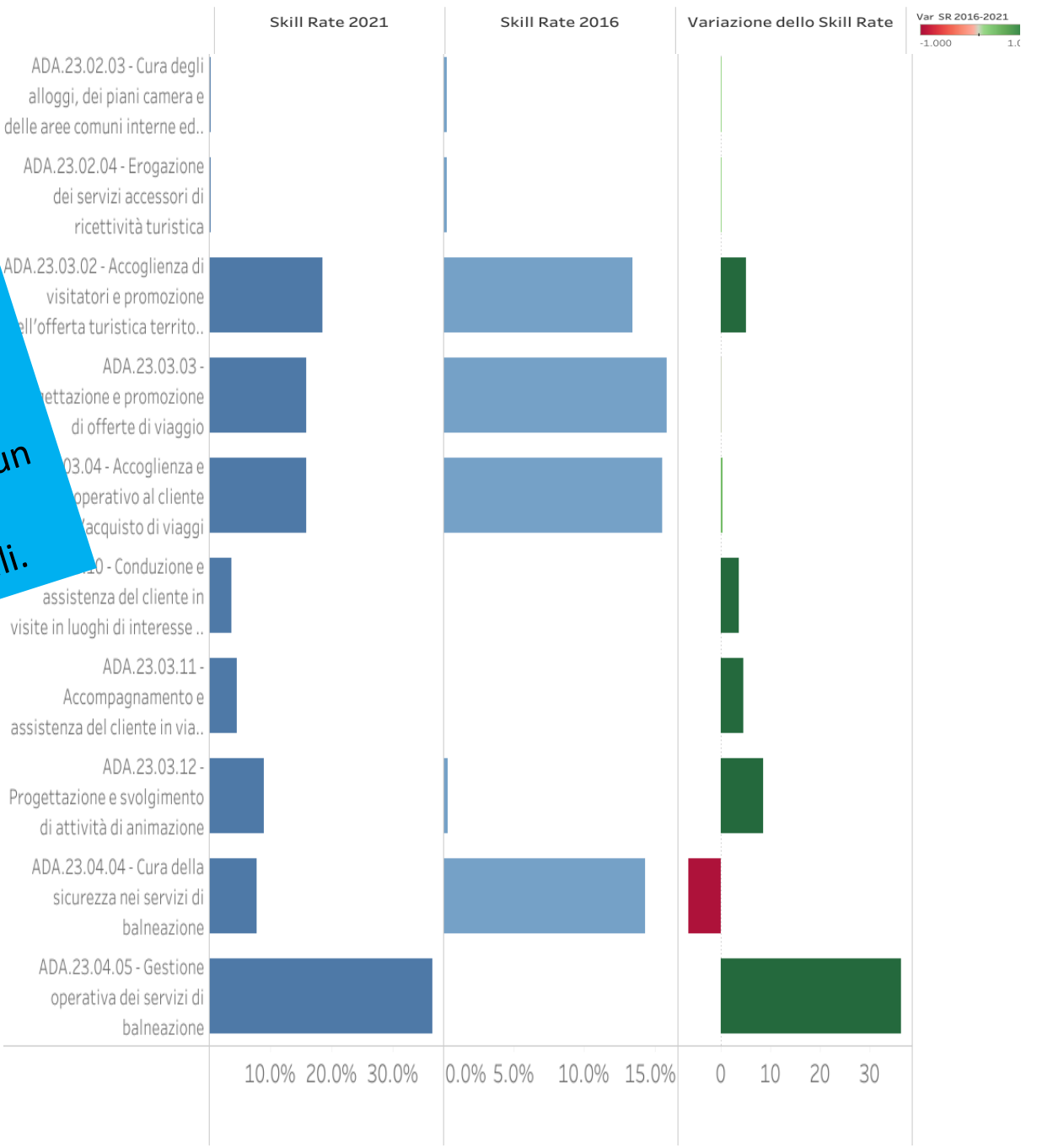


VARIAZIONE DIGITAL SKILL RATE 2016-2021



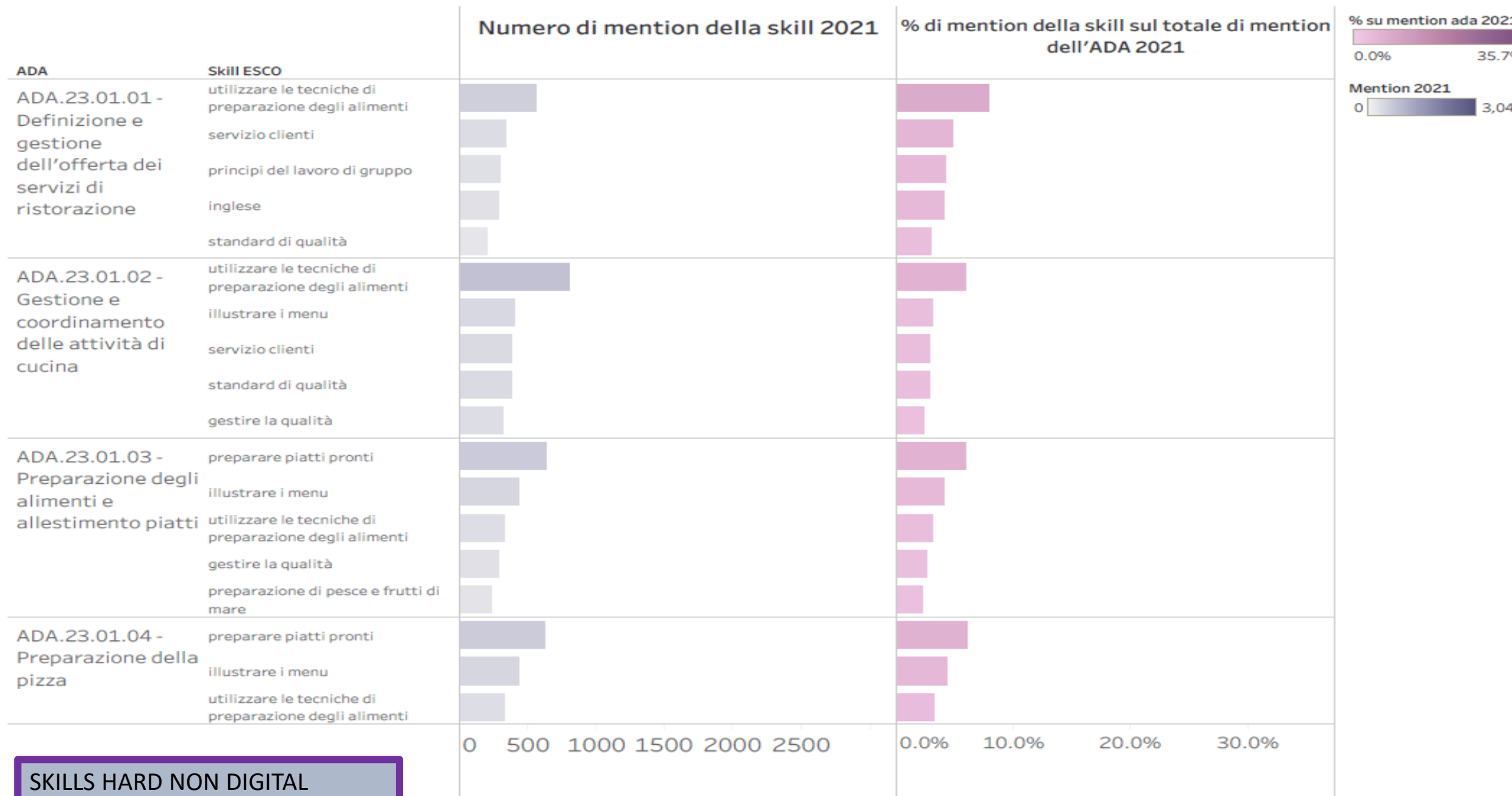
**Come cambiano le competenze digitali richieste nei job postings?
In tutte le aree di attività si evidenzia un aumento delle competenze digitali.**

VARIAZIONE DIGITAL SKILL RATE 2016-2021



Var SR 2016-2021
-1.000 1.0

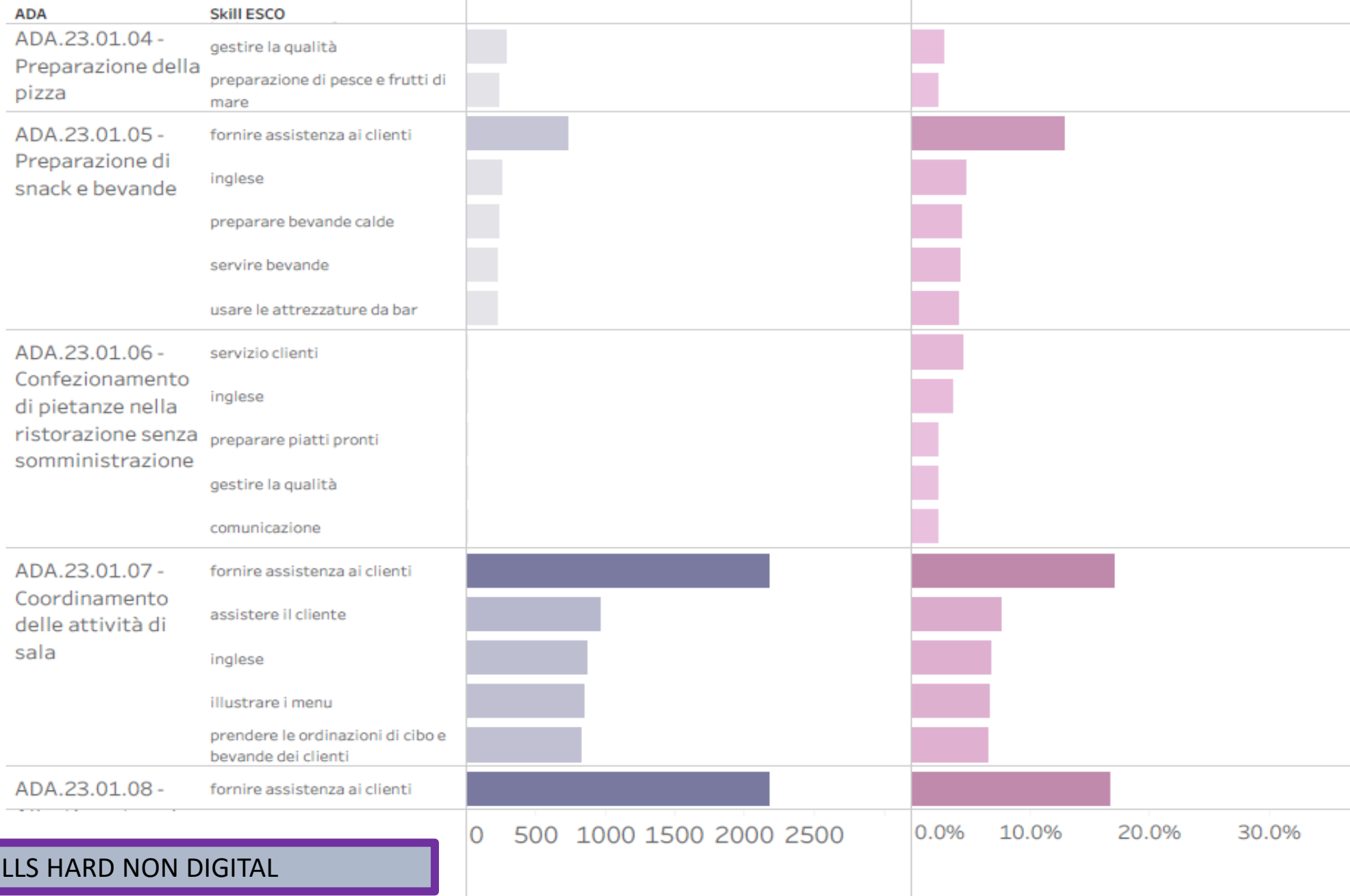
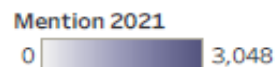
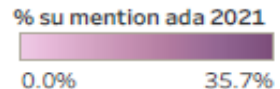
ADA - TOP 5 skill digital



SKILLS HARD NON DIGITAL

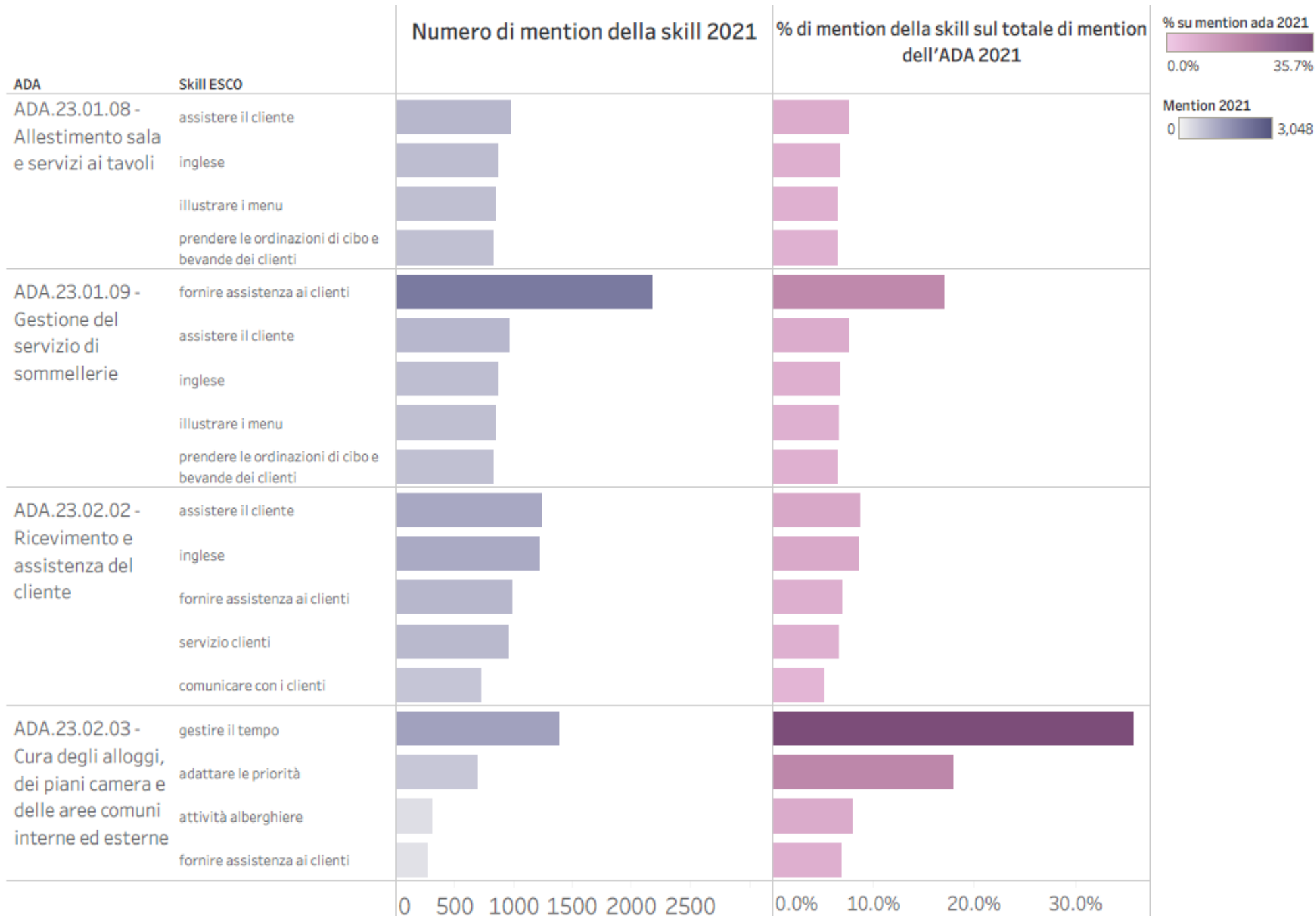
Numero di mention della skill 2021

% di mention della skill sul totale di mention dell'ADA 2021



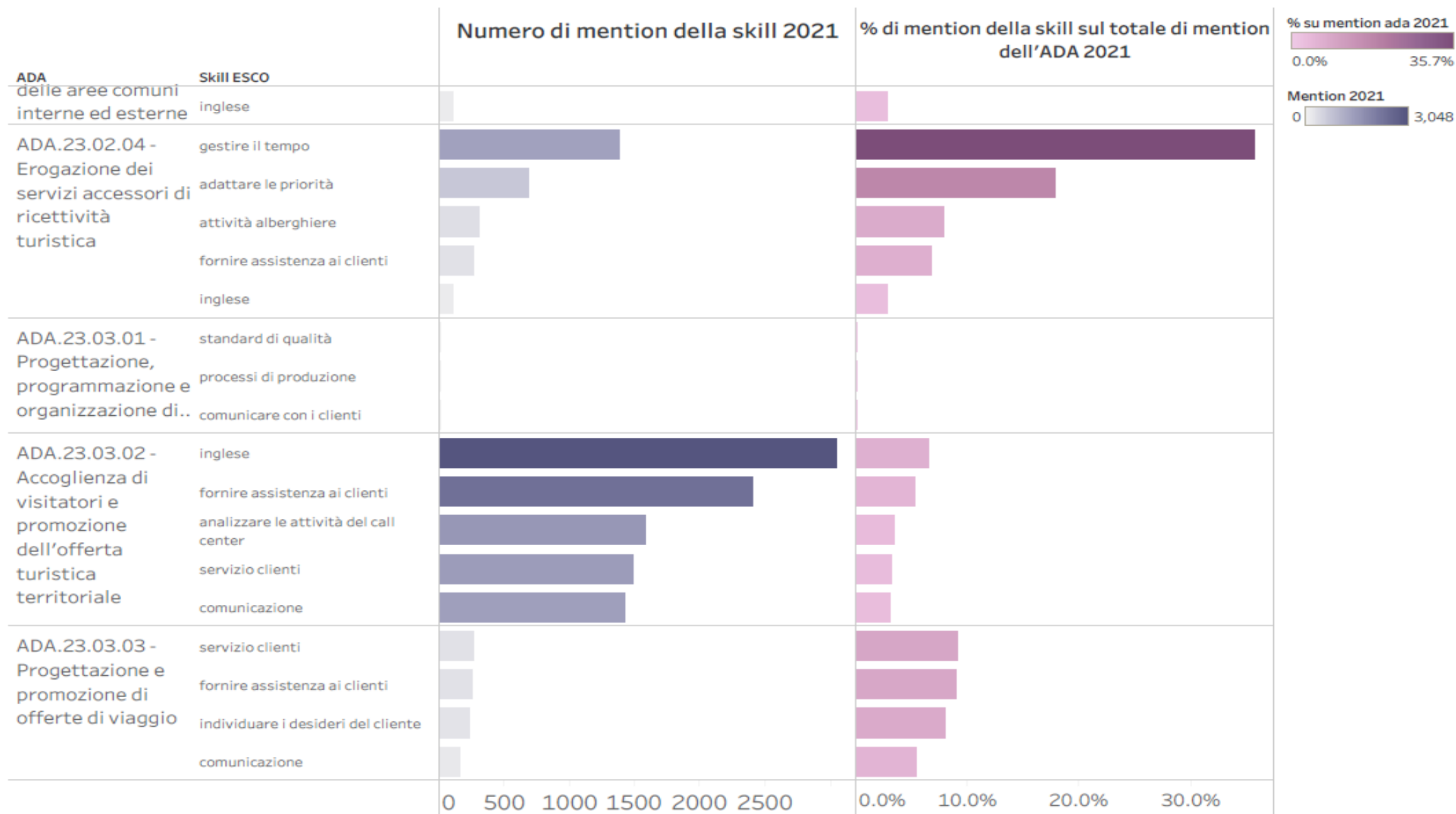
SKILLS HARD NON DIGITAL

ADA - TOP 5 skill digital

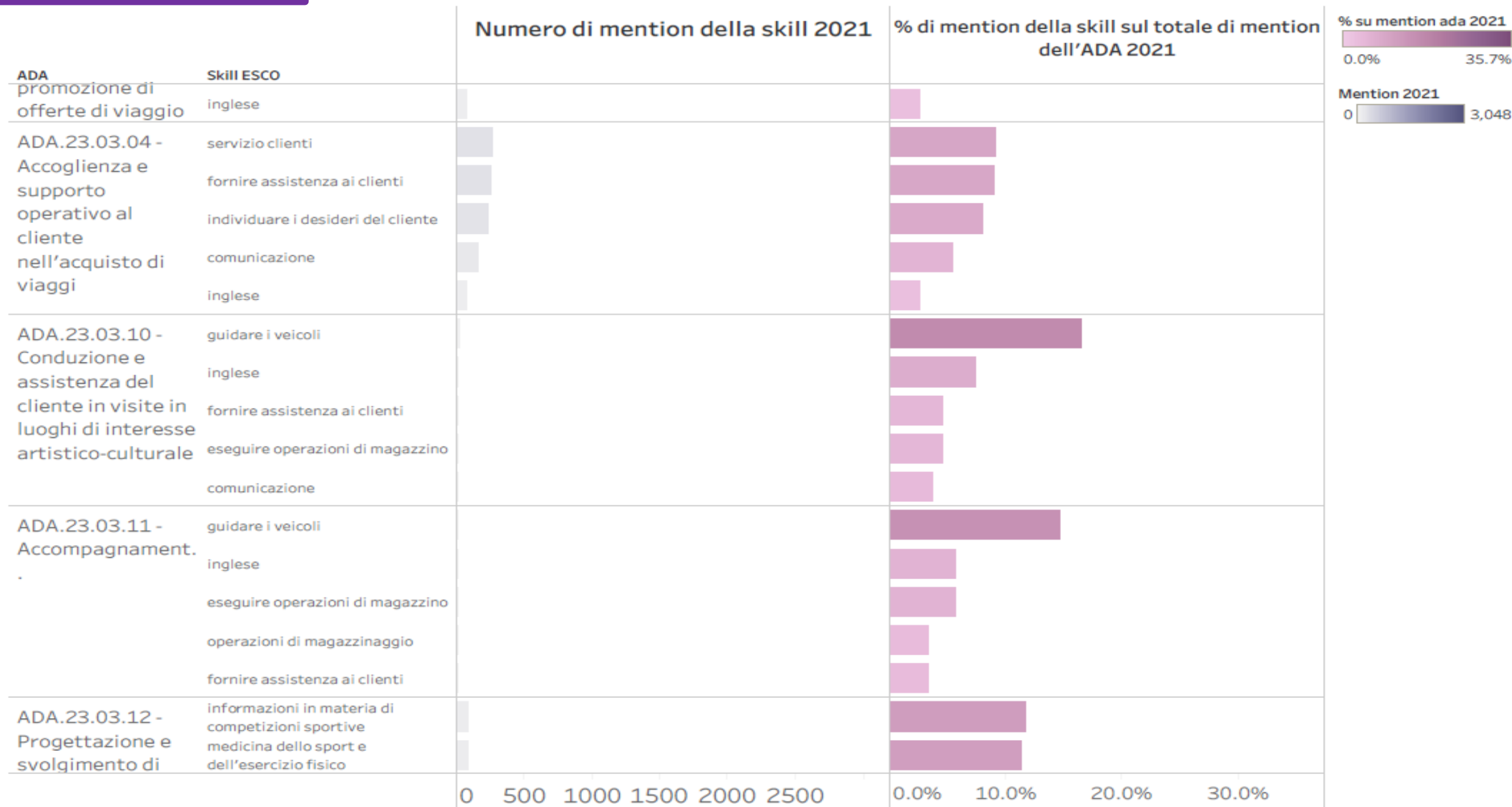


SKILLS HARD
NON DIGITAL

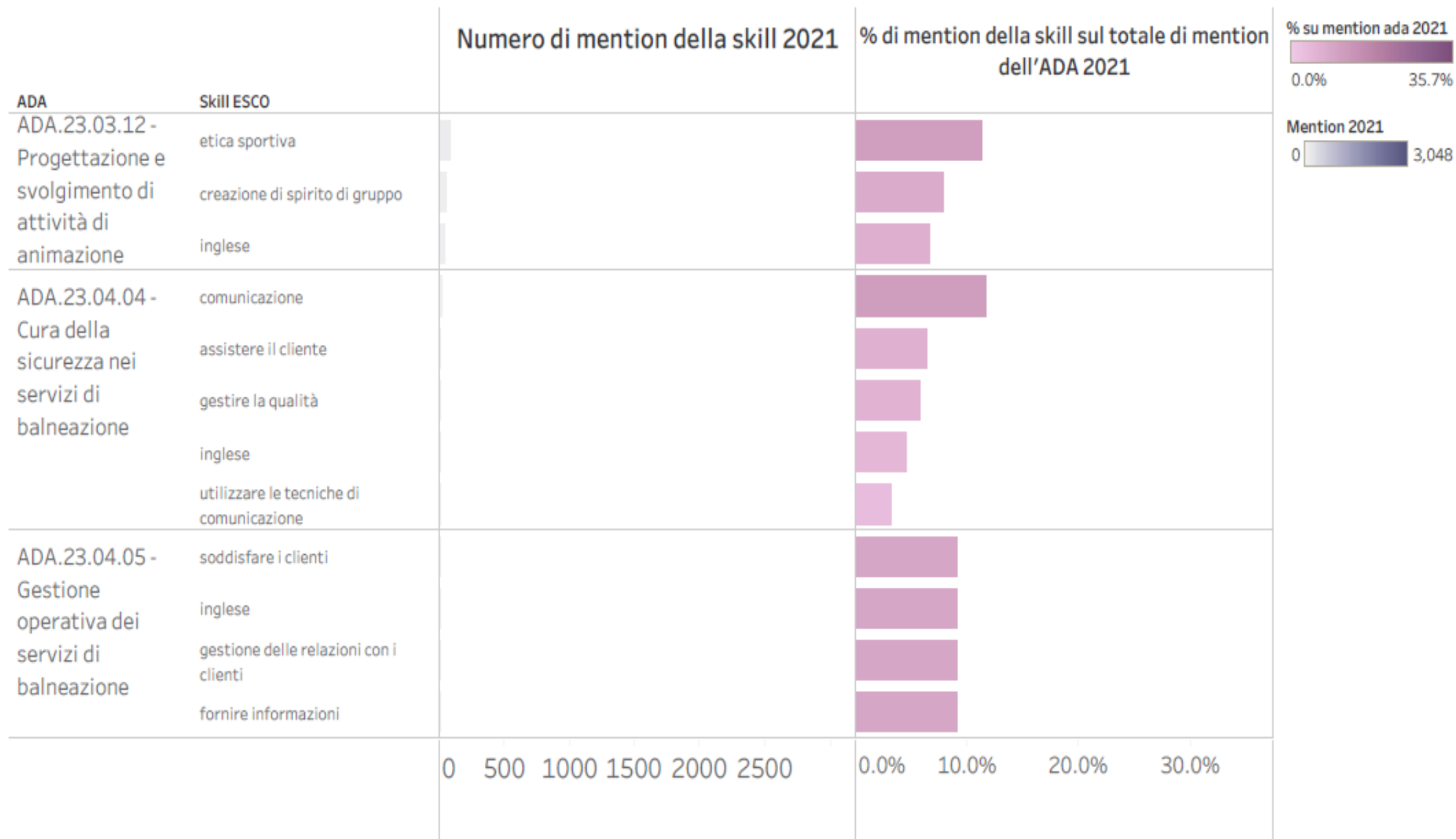
ADA - TOP 5 skill digital



SKILLS HARD NON DIGITAL

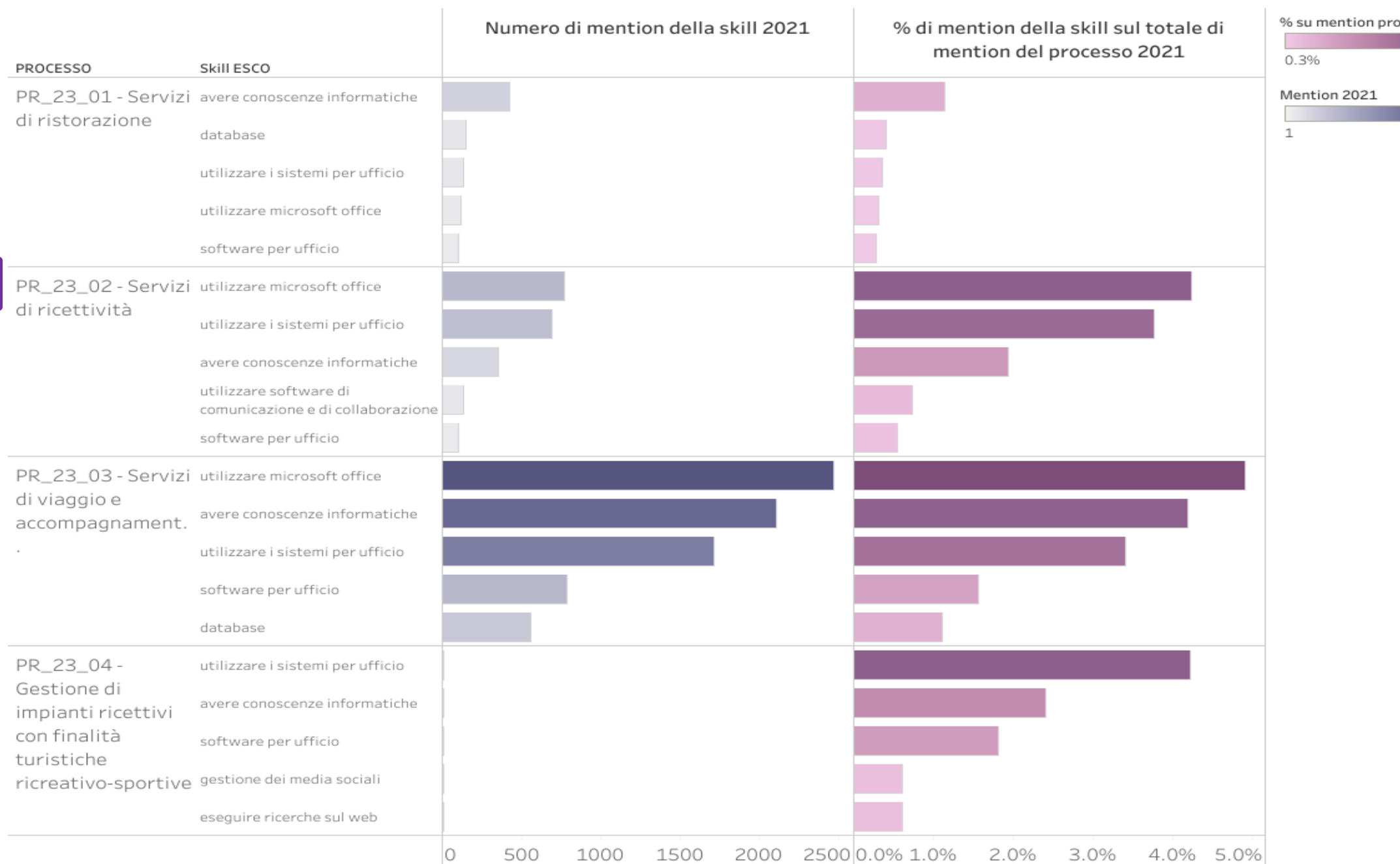


SKILLS HARD NON DIGITAL



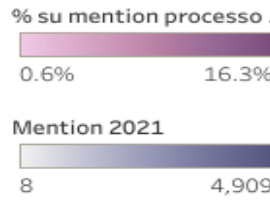
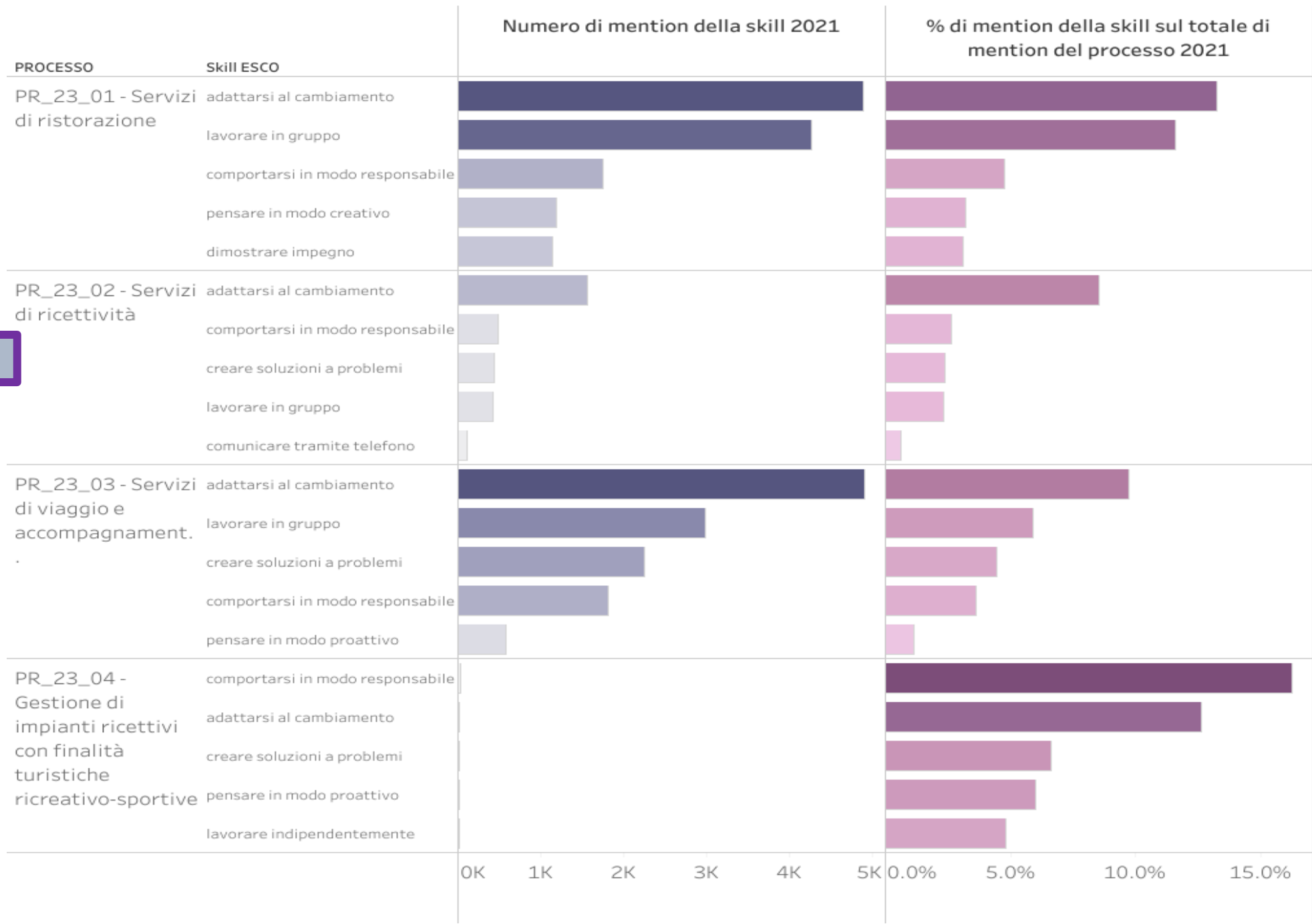
PROCESSO - TOP 5 skill digital

DIGITAL



PROCESSO - TOP 5 skill digital

SOFT SKILLS





ATLANTE DEL LAVORO e delle QUALIFICAZIONI

Esplora

Atlante Lavoro

Repertorio Nazionale delle Qualificazioni

Atlante e Professioni

Sistema Nazionale Certificazione Competenze

L'ATLANTE del LAVORO e delle QUALIFICAZIONI è un sistema classificatorio e informativo che descrive il lavoro attraverso 24 settori economico-professionali e mappa le qualificazioni rilasciate in Italia dagli enti pubblici titolari. Sviluppato per supportare la creazione del Repertorio Nazionale dei Titoli di Istruzione, Formazione delle Qualificazioni Professionali, come previsto dal Decreto Legislativo n. 13/2013, è il frutto di un processo partecipato che coinvolge istituzioni, parti sociali, associazioni professionali, esperti di settore e altri stakeholder del sistema lavoro-formazione.

La sua natura di sistema di rappresentazione del lavoro ben si presta a molteplici contesti di applicazione a supporto dei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento.

È organizzato in tre sezioni: Atlante Lavoro, Repertorio Nazionale delle Qualificazioni e Atlante e

Esplora

Formati con Atlante

Aggiornamento Atlante

Macrocompetenze

In evidenza

CONCLUSIONI



- Si osservano cambiamenti in termini di digital skills richieste nelle vacancies relative a ogni professione dei servizi turistici, è evidente che una buona parte di competenze richieste nell'ambito del turismo sono caratterizzate da una maggiore quota di competenze digitali.
- Le competenze digitali maggiormente ricercate sono: database, software per ufficio, microsoft office, utilizzare sistemi per ufficio, social media.
- Si mantiene molto alta la richiesta di soft skills
- Individuare desideri del cliente, fornire assistenza al cliente, comunicazione risultano tra le skills maggiormente ricercate.



CONCLUSIONI



Nella letteratura internazionale si evidenzia una diminuzione della occupazione nelle categorie professionali più skillate, a conferma di questo trend nell'analisi relativa al mercato del lavoro italiano sembrerebbe che le attivazioni, prendendo in considerazione la variazione % rispetto al 2013, siano aumentate proprio per i tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate facenti capo al grande gruppo 3 (Professioni tecniche). Va altresì evidenziato che aumentano gli Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati, nonché Addetti al banco nei servizi di ristorazione, entrambe le professioni fanno capo al grande gruppo 5 (Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi).





Cofinanziato
dall'Unione europea



GRAZIE PER L'ATTENZIONE



www.inapp.gov.it

v.ferri@inapp.gov.it