



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI MILANO

Servizio Studi e Supporto Strategico

LA DOMANDA DI LAVORO NEL SETTORE DEL TURISMO IN PROVINCIA DI MILANO

A cura di Nicolino Gentile

Settembre 2008

INDICE

INTRODUZIONE	3
PREVISIONI DELLE IMPRESE E MOVIMENTI OCCUPAZIONALI	5
ASSUNZIONI PREVISTE E LORO CARATTERISTICHE	8
Area funzionale e livello di inquadramento	8
Tipologie contrattuali	8
Classi di età e precedenti esperienze lavorative	9
PROFESSIONI E TITOLI DI STUDIO MAGGIORMENTE RICHIESTI	12
ASSUNZIONI DI DIFFICILE REPERIMENTO, ESPERIENZA RICHIESTA E NECESSITA' DI ULTERIORE FORMAZIONE	16
ASSUNZIONI A TEMPO DETERMINATO A CARATTERE STAGIONALE	19
CONCLUSIONI	20
ALLEGATO STATISTICO	

INTRODUZIONE

Dopo un lungo periodo durante il quale di turismo a Milano si era parlato poco, quasi che fosse un appagante punto di arrivo definitivo l'immagine di una città legata soprattutto al turismo d'affari e al frettoloso "mordi e fuggi" di turisti distratti, di recente il tema è tornato prepotentemente in auge, anche sulla spinta di numerosi studi importanti e di alcune valide ricerche sul campo.

La tumultuosa trasformazione della struttura economica milanese da prevalentemente industriale a terziaria ha riproposto infatti in modo forte il ruolo del turismo quale fondamentale area strategica dell'economia locale, ricca di potenzialità di crescita.

Come accennato in precedenza, sino ad oggi lo sviluppo del turismo a Milano è stato in modo precipuo indotto dall'attività fieristica e dal vivace contributo del business, piuttosto che guidato da una strategia consapevole ed integrata – su cui hanno posto un forte accento le ricerche più attente – in un più ampio piano di sviluppo dell'attrattività della città e del suo circondario.

Certamente l'assegnazione a Milano dell'Expo 2015 ha reso ancora più urgente la definizione e la messa in opera di politiche mirate al rinnovamento del settore, con il pieno accordo tra gli attori istituzionali e le categorie economiche organizzate, superando la logica spesso deleteria degli interessi segmentati talvolta tra loro contrapposti che danni non indifferenti, non solo di immagine, ha prodotto anche nel recente passato.

Anche la riscoperta della redditività delle attività turistiche per tutta l'economia locale, trova il proprio fondamento in alcune cifre che sottolineano l'importanza del comparto: secondo i dati stimati per il 2007 le presenze di turisti a Milano dovrebbero aggirarsi attorno alle 10 milioni di unità, con una spesa complessiva di circa 3 miliardi di Euro e una pro capite di oltre 300 euro.

Assai importante anche il "peso" delle imprese turistiche (alberghi e ristoranti in particolare) nel panorama imprenditoriale milanese: i più recenti dati camerali, infatti, che si riferiscono al 2007, parlano di oltre 12 mila imprese nel comparto alberghi e ristoranti – con un'occupazione complessiva stimabile in oltre 90 mila unità – pari al 6,2% del totale delle imprese del settore terziario e con un tasso di crescita dell'1,7%, superiore a quello medio dell'intero settore.

Quanto al non trascurabile comparto delle agenzie di viaggio siamo in presenza di quasi mille imprese attive (dato anch'esso di fine 2007), con oltre 7 mila addetti, concentrate in massima parte nel capoluogo e con un notevole trend di crescita.

La Camera di Commercio di Milano – nell'ambito della collaborazione con Unioncamere e Ministero del Lavoro per il Programma Excelsior e nella considerazione del crescente interesse per lo stato di salute e le prospettive di crescita del turismo – ha ritenuto importante verificare le

prospettive occupazionali messe in preventivo per il 2008 da parte delle imprese milanesi del settore.

Attraverso l'effettuazione di un apposito sovracampionamento, si potrà trarre qualche significativa indicazione sugli aspetti quantitativi e qualitativi delle esigenze professionali espresse dalle imprese ed individuare, ove possibile, alcune linee di tendenza per gli anni a venire.

Trattandosi di una prima fotografia non sarà possibile ovviamente fare confronti temporali; inoltre sul piano metodologico è importante sottolineare che i dati raccolti si riferiscono al settore turistico della provincia di Milano con l'esclusione dei 50 comuni che costituiscono la nuova provincia di Monza e Brianza.

Va altresì ricordato che il confronto tra i dati del turismo e quelli generali della provincia non può essere perfettamente omogeneo in quanto questi ultimi comprendono anche quelli afferenti l'area brianzola.

Da ultimo è importante tenere presente che i dati Excelsior qui presentati si riferiscono, come per gli anni precedenti, alle previsioni occupazionali delle imprese "compresenti", quelle cioè già attive all'inizio dell'anno e che saranno ancora attive alla fine d'anno; non comprendono pertanto i flussi occupazionali determinati dalle nuove imprese che entrano in attività e dalle imprese in cessazione in corso d'anno.

PREVISIONI DELLE IMPRESE E MOVIMENTI OCCUPAZIONALI

Quasi il 30% del totale delle imprese turistiche a Milano prevede di assumere nuovo personale nel corso del 2008 (Tabella 1). Si tratta di una percentuale piuttosto significativa e comunque superiore di due tre punti a quella media sia della provincia che della Lombardia.

Mentre solo una piccola impresa su quattro intende espandere la propria base occupazionale, ben quattro su cinque tra quelle con oltre 50 dipendenti sono orientate ad assumere (Tabella 1), tutto ciò in perfetta sintonia con le percentuali generali di provincia e regione; tra le imprese di media dimensione del settore turistico la propensione ad assumere (quasi una su due) è decisamente superiore a quella preventivata sia per il sistema imprenditoriale provinciale nel suo complesso che per quello regionale.

Meno di un'impresa turistica su dieci (Tabella 1) potrebbe modificare il proprio atteggiamento negativo verso nuove assunzioni se mutassero talune condizioni: percentualmente tra queste sono considerate le più importanti una minore pressione fiscale e un minore costo del lavoro; valutazioni che non si discostano da quelle espresse da tutte le imprese provinciali.

Per tutte le imprese – in particolare quelle di piccole dimensioni – che non intendono comunque assumere, le motivazioni più frequentemente dichiarate sono il perdurare delle incertezze di mercato o la presenza di un organico ritenuto sufficiente.

Un dato di notevole interesse è quello costituito dai movimenti previsti nel 2008 e dai relativi tassi (Tabella 2): le imprese turistiche milanesi prevedono di effettuare nel corso dell'anno circa 7.900 nuove assunzioni, comprese quelle stagionali, a fronte delle quali si prevedono 6.700 uscite, con un saldo positivo di 1.200 unità, pari al 2% in termini percentuali.

I tassi di variazione in entrata ed in uscita (Tabella 2) sono decisamente superiori a quelli relativi alla provincia per la presenza della componente stagionale – non calcolata nel dato globale provinciale – suscettibile di generare elevati turn over occupazionali nell'arco dell'anno.

Il tasso di saldo (Grafico 1) nel settore turistico è nettamente più elevato di quelli espressi negli ambiti territoriali di riferimento, attestati entrambi – provincia e regione – allo 0,7%.

Anche da un confronto più omogeneo con il tasso di saldo del settore dei servizi in provincia e in regione, dove esso si attesta rispettivamente all'1,2% e all'1,1%, il comparto turistico mostra un quadro previsionale dell'occupazione migliore.

Circa i due terzi dei nuovi occupati (oltre 5 mila unità) saranno assunti dalle imprese con oltre 50 addetti (Tabella 2), ma il saldo positivo più elevato (+680 unità) sarà a carico delle piccole imprese; probabilmente gli occupati stagionali transiteranno in maggior numero nelle imprese di grandi dimensioni, mentre per quelle medie si prevede addirittura un saldo prossimo allo zero.

Tab. 1 - Imprese che prevedono assunzioni nel 2008, imprese che non prevedono assunzioni e motivi di non assunzione: quote percentuali e confronti territoriali

	Provincia di Milano		Totale settori Lombardia
	Settore del turismo	Totale settori	
<i>Imprese che prevedono assunzioni (quota % sul totale)</i>			
Totale	29,3	26,8	26,4
<i>Imprese 1-9 dipendenti</i>	<i>25,1</i>	<i>21,2</i>	<i>20,4</i>
<i>Imprese 10-49 dipendenti</i>	<i>47,0</i>	<i>37,5</i>	<i>39,5</i>
<i>Imprese 50 dipendenti e oltre</i>	<i>81,2</i>	<i>80,3</i>	<i>82,2</i>
<i>Imprese che non prevedono assunzioni, ma che assumerebbero con condizioni diverse (quota % sul totale)</i>			
Totale	7,5	7,0	8,0
<i>Imprese 1-9 dipendenti</i>	<i>8,0</i>	<i>7,5</i>	<i>8,7</i>
<i>Imprese 10-49 dipendenti</i>	<i>5,2</i>	<i>6,1</i>	<i>6,8</i>
<i>Imprese 50 dipendenti e oltre</i>	<i>1,6</i>	<i>1,0</i>	<i>0,7</i>
<i>Condizioni per l'assunzione (distribuzione %)</i>			
Facilità di reperimento di personale in zona	0,0	4,2	6,3
Gestione del personale più flessibile	0,0	5,4	7,2
Minore pressione fiscale	67,1	50,7	47,1
Minore costo del lavoro	32,6	35,4	37,0
Altre condizioni (1)	0,2	4,2	2,4
Totale	100,0	100,0	100,0
<i>Imprese che non prevedono assunzioni, anche con condizioni diverse (quota % sul totale)</i>			
Totale	63,2	66,2	65,6
<i>Imprese 1-9 dipendenti</i>	<i>66,9</i>	<i>71,3</i>	<i>70,9</i>
<i>Imprese 10-49 dipendenti</i>	<i>47,8</i>	<i>56,4</i>	<i>53,8</i>
<i>Imprese 50 dipendenti e oltre</i>	<i>17,2</i>	<i>18,7</i>	<i>17,1</i>
<i>Motivi di non assunzione (distribuzione %)</i>			
Difficoltà e incertezze di mercato (2)	56,9	43,3	45,2
Ricorso a risorse esterne o stagionali (3)	1,6	0,5	0,7
Presenza di lavoratori in esubero o in CIG	1,9	0,6	0,5
Organico al completo o sufficiente (4)	37,9	51,9	49,3
Altri motivi	1,7	3,7	4,2
Totale	100,0	100,0	100,0

(1) Acquisizione di nuove commesse/appalti - agevolazioni fiscali - risoluzione procedure in atto (mobilità/ristrutturazioni/CIG)

(2) Domanda di prodotti/servizi stabile, incerta o in calo

(3) Utilizzo di forme contrattuali alternative al lavoro dipendente - Maggiore ricorso alla subfornitura/contoterzismo

(4) Dimensione attuale dell'impresa adeguata alle aspettative - Dipendenti presenti in azienda sufficienti

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Tab. 2 – Domanda di lavoro: movimenti e tassi previsti nel settore turistico⁽¹⁾ in provincia di Milano

	Movimenti previsti nel 2008 (valori assoluti)			Tassi previsti nel 2008		
	Entrate	Uscite	Saldo	Entrata	Uscita	Saldo
TOTALE	7.920	6.720	1.200	13,2	11,2	2,0
CLASSE DIMENSIONALE						
1-9 dipendenti	1.940	1.260	680	12,2	8,0	4,3
10-49 dipendenti	720	700	20	6,7	6,5	0,1
50 dipendenti e oltre	5.270	4.760	510	15,8	14,3	1,5
Provincia di Milano ⁽²⁾	88.200	79.410	8.800	7,1	6,4	0,7

Valori assoluti arrotondati alle decine.

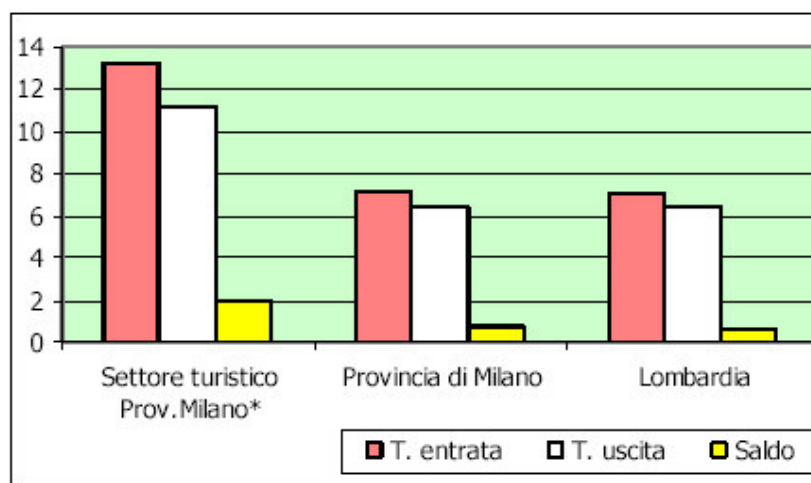
Dati comprensivi dei contratti a tempo determinato a carattere stagionale.

(1) Esclusi i comuni appartenenti alla Provincia di Monza e Brianza

(2) Compresi i comuni appartenenti alla Provincia di Monza e Brianza

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Grafico 1 - Tassi di entrata, tassi di uscita e saldi previsti. Anno 2008



* Esclusi comuni appartenenti alla nuova provincia di Monza e Brianza

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

ASSUNZIONI PREVISTE E LORO CARATTERISTICHE

Area funzionale e livello di inquadramento

Sotto il **profilo funzionale** la stragrande maggioranza dei nuovi assunti – circa 6.700 unità, pari ad oltre l'85% - si concentra nell'area denominata “produzione o fornitura di beni e servizi”; essa comprende in particolare camerieri, baristi, cuochi, pizzaioli, portieri d'albergo e addetti a reception, cassa e biglietteria (Tabella3).

Meno del 10% del totale (circa 680 lavoratori da assumere nel corso dell'anno) è compreso nella funzione “assistenza clienti”; si tratta di maitre, banconisti di agenzia viaggi e operatori turistici.

Una parte assai esigua, infine, è inserita nella funzione “vendite”; si tratta di circa 230 unità, pari al 2,8% del totale e comprende agenti di viaggio e venditori di vacanze.

La distribuzione percentuale per **livello di inquadramento** (Tabella 3) rispecchia fedelmente quanto descritto sotto il profilo funzionale: quasi nove su dieci assumendi saranno inseriti nel livello operaio, personale generico o apprendista, mentre il restante gruppo (meno di 800 unità) troverà collocazione nel livello impiegatizio o tecnico. Da sottolineare come tale livello risulti essere più cospicuo per le imprese di media dimensione.

Tutti questi elementi sottolineano la natura delle caratteristiche della manodopera necessaria alle imprese del comparto turistico, vale a dire per la stragrande maggioranza bassi profili e livelli di inquadramento non particolarmente elevati.

Tipologie contrattuali

Dopo aver scorporato le assunzioni a tempo determinato di carattere stagionale (circa 2.40 unità), è possibile sottolineare alcune caratteristiche che dal punto di vista contrattuale differenziano i dati del comparto turistico da quelli generali delle due aree territoriali di riferimento (Tabella 4): in primo luogo la quota di assunzioni previste con contratto a **tempo indeterminato** (56,5% del totale) – meno utilizzato dalle imprese di media dimensione - risulta superiore a quella provinciale e regionale (che si attestano rispettivamente al 53,8% e 51,3%); la quota di assunzioni a **tempo determinato** (36,%) è invece assai simile a quelle generali di provincia e regione data la minore rilevanza per le imprese turistiche delle altre forme contrattuali, specie l'apprendistato (poco più di 300 unità), che dovrebbe interessare circa il 6% delle nuove assunzioni non stagionali.

E' interessante sottolineare come tra le motivazioni per le assunzioni a tempo determinato a carattere non stagionale spicchino l'utilizzazione di tale forma contrattuale per periodi di prova di nuovo personale (16% del totale) e per fare fronte a previsti picchi di attività (15%) mentre, con percentuale più contenuta (solo il 5%), per sostituzione temporanea di personale.

Per concludere il tema delle tipologie contrattuali proposte ai neo assunti nel comparto turistico, un breve cenno al **part-time**: esso rappresenterà un'opportunità per circa 1.500 lavoratori pari circa al 27% di tutte le assunzioni stabili programmate per l'anno in corso dalle aziende turistiche, percentuale più che doppia rispetto a quelle di provincia e regione.

Classi di età e precedente esperienza lavorativa

In una rassegna delle assunzioni non stagionali non poteva mancare qualche riflessione sulle classi di età (Tabella 6): la loro distribuzione evidenzia innanzitutto la propensione assai elevata (40% del totale) ad assumere persone fino ai 29 anni, significativamente superiore ai valori medi sia provinciali che regionali che si collocano attorno al 35%. Sono soprattutto le imprese di piccole dimensioni – nella percentuale di sette su dieci - ad evidenziare una maggiore propensione ad assumere nuovo personale giovane; un'età più matura è invece richiesta dalle imprese di maggiore dimensione.

Nel complesso del settore turistico milanese, la quota di nuove assunzioni previste con precedente esperienza lavorativa – quasi sei nuove entrate su dieci – appare in linea con le medie provinciali e regionali; questa caratteristica indicata dalle imprese risulta maggiormente richiesta dalle aziende di media e grande dimensione, ciò è perfettamente coerente con quanto indicato dalle imprese circa l'età preferita per i candidati: dove si indica una maggiore propensione ad assumere giovani, come nelle piccole aziende, ovviamente si è meno interessati all'esperienza e più ad una forte dose di dinamicità che dovrebbe costituire una caratteristica precipua delle classi giovanili.

Tab. 3 – Assunzioni previste nel 2008 per area funzionale di inserimento e livello di inquadramento: distribuzione percentuale

Settore del Turismo	Provincia di Milano
Totale assunzioni	7.920
Per area funzionale (distribuzione %)	
Direzione, personale e servizi generali (1)	1,3
Amministrativa e commerciale (2)	1,9
Assistenza clienti	8,5
Produzione o fornitura di beni e servizi	85,4
Vendita	2,8
Totale	100,0
Per livello di inquadramento (distribuzione %)	
Dirigenti	0,1
Quadri, impiegati e tecnici	10,0
Operai, personale generico, apprendisti	89,9
Totale	100,0
Quota % Dirigenti, quadri, impiegati e tecnici	
Totale	10,1
Imprese 1-9 dipendenti	2,3
Imprese 10-49 dipendenti	33,3
Imprese 50 dipendenti e oltre	9,9

*Si avverte che i dati esposti nella presente tavola comprendono anche i flussi relativi ai lavoratori stagionali.

(1) Comprende: direz. generale, personale, organizz. risorse umane, segreteria/servizi generali; IT/sistemi informativi

(2) Comprende: amministraz./legale, contabilità/controllo di gestione/finanza, marketing/commerciale, comunicaz. e PR

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Tab. 4 – Assunzioni previste nel 2008 per tipo di contratto: distribuzione percentuale e confronti territoriali

	Provincia di Milano		Totale settori Lombardia
	Settore del turismo	Totale settori	
Totale assunzioni	7.920	88.200	179.240
- di cui assunzioni non stagionali	5.550	79.040	157.250
Per tipo di contratto			
A tempo indeterminato	3.140	42.600	80.700
A tempo determinato	4.370	37.070	81.410
- di cui assunzioni a tempo determinato a carattere stagionale	2.370	9.160	12.990
Contratto di apprendistato	310	5.600	12.530
Contratto di inserimento	--	2.400	3.540
Altre forme contrattuali	90	520	1.070
Quota % contratti a tempo indeterminato			
Totale *	56,5	53,9	51,3
Imprese 1-9 dipendenti	61,1	57,7	54,1
Imprese 10-49 dipendenti	36,8	59,1	52,2
Imprese 50 dipendenti e oltre	58,0	50,8	49,2
Quota % part time **			
Totale	27,4	12,6	12,1
Imprese 1-9 dipendenti	22,7	14,1	12,8
Imprese 10-49 dipendenti	21,3	5,9	7,0
Imprese 50 dipendenti e oltre	31,6	13,4	13,4

* Calcolato sul totale delle assunzioni non stagionali

**Calcolato sul totale delle assunzioni non stagionali.

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Tab. 5 – Imprese che hanno effettuato corsi di formazione e personale coinvolto - quote percentuali sul totale e confronti territoriali

	Provincia di Milano	
	Settore turismo	Totale settori
<i>Imprese che, internamente o esternamente, hanno effettuato nel 2007 corsi di formazione per il personale (quota %)</i>		
Totale	13,5	20,6
<i>Imprese 1-9 dipendenti</i>	<i>10,5</i>	<i>16,6</i>
<i>Imprese 10-49 dipendenti</i>	<i>24,8</i>	<i>29,3</i>
<i>Imprese 50 dipendenti e oltre</i>	<i>55,9</i>	<i>53,7</i>
<i>Dipendenti che nel 2007 hanno partecipato a corsi di formazione effettuati dalla propria impresa (quota % sul totale)</i>		
Totale	21,6	26,6
<i>Imprese 1-9 dipendenti</i>	<i>11,0</i>	<i>14,6</i>
<i>Imprese 10-49 dipendenti</i>	<i>8,4</i>	<i>13,8</i>
<i>Imprese 50 dipendenti e oltre</i>	<i>31,0</i>	<i>35,9</i>

Fonte: Unioncamere – Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Tab. 6 – Assunzioni non stagionali previste nel 2008 per classi di età: distribuzione percentuale e confronti territoriali

	Provincia di Milano	
	Settore turismo	Totale settori
Totale assunzioni non stagionali	5.550	79.040
<i>Per classe di età (distribuzione %)</i>		
Fino a 24 anni	12,4	7,1
25-29 anni	27,5	27,4
30-44 anni	37,8	35,7
45-54 anni	1,6	2,3
Oltre 54 anni	0,1	0,4
Età non rilevante	20,4	27,1
Totale	100,0	100,0
<i>Quota % fino a 29 anni</i>		
Totale	40,0	34,5
<i>Imprese 1-9 dipendenti</i>	<i>70,1</i>	<i>47,2</i>
<i>Imprese 10-49 dipendenti</i>	<i>44,1</i>	<i>32,9</i>
<i>Imprese 50 dipendenti e oltre</i>	<i>20,8</i>	<i>28,5</i>
<i>Quota % 30 anni e oltre</i>		
Totale	39,6	38,4
<i>Imprese 1-9 dipendenti</i>	<i>18,6</i>	<i>31,3</i>
<i>Imprese 10-49 dipendenti</i>	<i>39,3</i>	<i>37,1</i>
<i>Imprese 50 dipendenti e oltre</i>	<i>52,4</i>	<i>42,3</i>

Fonte: Unioncamere – Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Professioni e titoli di studio maggiormente richiesti

La natura prettamente specialistica del “comparto turismo” determina, come è naturale, il concentrarsi delle esigenze occupazionali delle imprese verso quelle professionalità che le sono proprie, riservando alle altre professioni esigenze quantitative marginali e, spesso, irrilevanti.

Tre quarti dei possibili nuovi assunti per l’anno in corso – pari a 4.160 unità – sono pertanto concentrati nell’ambito delle “**professioni qualificate nelle attività turistiche e alberghiere**”, come recita la classificazione dell’ISTAT (Tabella 7); si tratta di un numero notevole di professioni tipiche del comparto le cui principali possono essere così elencate: portiere d’albergo, cuoco, cameriere, barista, pizzaiolo, addetto biglietteria e cassa.

Per circa la metà di coloro i quali dovranno ricoprire le posizioni professionali elencate, le imprese reputano necessaria una precedente esperienza di lavoro che possa consentire un rapido e proficuo inserimento lavorativo.

Quanto agli “**impiegati a diretto contatto con il pubblico**”, le nuove esigenze delle imprese assommano per quest’anno a 350 unità pari al 6,3% del totale (Tabella 7); si tratta di profili professionali - in particolare e a titolo esemplificativo vale la pena ricordare: addetto alla reception/accoglienza/prenotazioni, portiere d’albergo, hostess congressuale - piuttosto delicati e strategici al fine di fornire un servizio turistico di buon livello atto a soddisfare la clientela.

Il rapporto diretto con la clientela – elemento caratterizzante delle professioni sopra elencate – impone alle imprese di selezionare per la quasi totalità dei possibili nuovi assunti candidati che abbiano maturato una precedente esperienza di lavoro in analoghi profili.

Per quest’anno poche sono le richieste da parte delle imprese turistiche milanesi di personale atto a coprire **posizioni professionali non qualificate nei servizi**: si tratta di 250 unità (pari al 4,5% del totale) da adibire principalmente quali garzoni, guardarobiere, maschere di sala, addetti alle pulizie e buttafuori; solo per due su dieci di costoro le imprese pretendono una precedente esperienza di lavoro (Tabella 7).

Per quanto riguarda, infine, le professioni tecniche globalmente considerate, siamo in presenza di cifre assolute (240 unità pari al 4,3% del totale) piuttosto modeste, anche se è certamente prudente evitare affrettate conclusioni pessimistiche in proposito, non conoscendo il trend che ha contraddistinto gli anni precedenti. In particolare è importante soffermarsi su “**professioni tecniche nei servizi alle persone**”; si tratta di circa 120 unità – poco più del 2% del totale – che dovranno ricoprire le posizioni professionali di coordinamento e di gestione delle attività turistiche quali operatore/promotore turistico, agente di viaggio, banconista di agenzia viaggi, maitre, direttore di ristorazione, responsabile di sala, tanto per citare i più importanti. Anche per la stragrande

maggioranza degli assumendi in tali profili, le imprese richiedono che i candidati abbiano maturato un'analoga precedente esperienza di lavoro (Tabella 7).

Il **livello di istruzione richiesto** dalle imprese per i lavoratori da assumere nel corso dell'anno, si presenta ad una prima lettura caratterizzato da due elementi non molto positivi (vedi Tabella 8): da un lato una presenza quasi nulla di richieste per nuovo personale provvisto di diploma di laurea, (0,3% del totale, pari a 20 unità) e, dall'altro, oltre 2.500 possibili assunzioni (pari al 45,8% del totale) per lavoratori con il livello di istruzione della scuola dell'obbligo.

Poco più del 54% delle figure non stagionali "in entrata" – pari a 2.990 unità, di cui 2.020 diplomati e i restanti con un livello di istruzione professionale - dovrà possedere un titolo di studio superiore alla scuola dell'obbligo; si tratta di una percentuale nettamente inferiore a quella riscontrata sia a livello provinciale (75,9%) che regionale (72,6%), ciò a causa dell'assenza quasi totale – come detto in precedenza – di richieste di laureati.

Tale percentuale non si presenta in modo omogeneo per tutte le classi dimensionali d'impresa, ma presenta valori vicini al 60/70% per le imprese di media e grande dimensione e inferiore al 40% per quelle fino a 9 addetti. Anche considerando solo i diplomati, l'incidenza maggiore si presenta nelle imprese di media dimensione; si potrebbe azzardare quindi la presenza di una maggiore sensibilità in queste ultime verso la necessità di dotarsi in misura crescente di personale con livello scolastico medio – alto.

Come è ovvio l'indirizzo maggiormente richiesto (vedi Tabella 9) è quello turistico alberghiero sia per i diplomati (62,3% pari a 1.260 unità) che per quelli provvisti del livello professionale (75,2%, pari a 970 unità), anche se diplomati nell'ambito amministrativo–commerciale e personale con formazione professionale ad indirizzo linguistico sono presenti con numeri non irrilevanti.

Tab. 7 – Assunzioni previste per grandi gruppi professionali (secondo la classificazione ISTAT), professioni più richieste e principali caratteristiche

Settore turistico della provincia di Milano		Assunzioni non stagionali 2008 (v.a.)*	di cui con esperienza di lavoro (valori %)
TOTALE		5.550	55,9
1. Dirigenti		--	--
2. Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione		30	100,0
25	Specialisti in scienze umane, sociali e gestionali	30	100,0
	Altre professioni	--	--
3. Professioni tecniche		240	82,4
33	Professioni tecniche nell'amministrazione e nelle attività finanziarie e commerciali	130	81,7
34	Professioni tecniche nei servizi pubblici e alle persone	120	82,6
	Altre professioni	--	--
4. Impiegati		370	91,0
42	Impiegati a contatto diretto con il pubblico	350	93,2
	Altre professioni	--	--
5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi		4.480	53,1
52	Professioni qualificate nelle attività turistiche ed alberghiere	4.160	51,8
51	Professioni qualificate nelle attività commerciali	330	69,7
	Altre professioni	--	--
6. Operai specializzati		40	11,1
65	Operai specializzati lavorazioni alimentari, legno, tessili e assimilati	30	0,0
	Altre professioni	--	--
8. Professioni non qualificate		380	37,5
82	Professioni non qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	250	21,9
84	Professioni non qualificate nei servizi alle persone ed assimilati	100	79,0
81	Professioni non qualificate nelle attività gestionali	30	28,6

* Valori assoluti arrotondati alle decine

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Tab. - 8: Assunzioni non stagionali previste per livello di istruzione segnalato dalle imprese in provincia di Milano. Anno 2008

	Valori assoluti	Valori percentuali
TOTALE	5.550	100,0
Livello universitario	20	0,3
Livello secondario - Diploma	2.020	36,5
- di cui specializzazione post-diploma	220	3,9
Livello istruzione professionale di Stato	590	10,7
Livello formazione professionale regionale	380	6,8
Livello scuola dell'obbligo ⁽²⁾	2.540	45,8

(2) Scuola dell'obbligo prevista dalla normativa in vigore fino all'anno scolastico 2007-2008.

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Tab. 9 - Assunzioni non stagionali previste dalle imprese nel 2008 secondo l'indirizzo di studio e necessità di ulteriore formazione in provincia di Milano

	Assunzioni non stag. (v.a.)	di cui (valori %):		
		difficile reperimento	con necessità di formazione ⁽¹⁾	Con necessità di formazione ⁽²⁾
TOTALE	5.550	31,2	37,7	76,4
Livello Universitario	--	--	--	--
Indirizzo economico	--	--	--	--
Altri indirizzi	--	--	--	--
Livello secondario e post-secondario	2.020	24,7	34,5	71,6
Indirizzo turistico-alberghiero	1.260	36,5	47,3	75,3
Indirizzo amministrativo-commerciale	240	10,3	38,4	78,1
Indirizzo meccanico	70	0,0	0,0	100,0
Indirizzo agrario-alimentare	60	0,0	0,0	98,2
Indirizzo non specificato	380	2,6	0,3	46,2
Altri indirizzi	--	--	--	--
Livello istruzione professionale di stato	590	15,9	33,4	77,2
Indirizzo turistico-alberghiero	480	16,8	39,5	82,5
Indirizzo agrario-alimentare	60	8,6	0,0	91,4
Indirizzo amministrativo-commerciale	50	0,0	0,0	0,0
Indirizzo linguistico	--	--	--	--
Livello corsi regionali di formazione professionale	380	92,0	92,3	93,6
Indirizzo turistico-alberghiero	250	95,2	95,6	97,2
Indirizzo linguistico	110	100,0	100,0	100,0
Altri indirizzi	--	--	--	--
Livello scuola dell'obbligo	2.540	31,1	32,9	77,4

(1) Formazione prevista dalle imprese attraverso attività corsuale interna ed esterna alle imprese stesse

(2) Formazione prevista dalle imprese mediante affiancamento.

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Assunzioni di difficile reperimento, esperienza richiesta e necessità di ulteriore formazione

Nel complesso del settore turistico milanese la quota di nuove assunzioni considerate dalle aziende di **difficile reperimento** supera il 30% (Tabella 5), percentuale decisamente superiore rispetto alle medie degli ambiti territoriali di riferimento, provincia e regione.

Tale maggiore difficoltà di reperimento si distribuisce in modo non uniforme tra i due livelli di istruzione richiesti più significativi: per quanto riguarda i diplomati di scuola media superiore (Tabella 10), solo per un quarto di essi si riscontra tale problema, soprattutto – secondo l’opinione delle imprese, in particolare di grande dimensione - per mancanza di strutture formative adeguate; il tempo necessario per la ricerca si aggira mediamente attorno ai tre mesi, con punte di quasi cinque per le piccole e medie imprese, per la grande maggioranza delle imprese di grande dimensione il tempo della ricerca si riduce drasticamente tra uno e due mesi.

Per le assunzioni cui è richiesto il livello di istruzione di formazione professionale (Tabella 11), le assunzioni di difficile reperimento risultano essere quasi la metà del totale; soprattutto le medie imprese sottolineano come la difficoltà di assunzione dipenda in massima parte dalla mancanza di candidati con adeguata qualifica o esperienza. Il tempo necessario per la ricerca si aggira per tutte le classi dimensionali attorno ai due mesi.

La necessità di una **precedente esperienza di lavoro** è richiesta in modo esplicito da almeno i due terzi delle imprese turistiche milanesi per tutti i possibili assunti e per tutti i titoli di studio posseduti da questi ultimi, a conferma dell’importanza rivestita in questo settore dalle competenze acquisite on the job.

Per circa i tre quarti dei possibili nuovi assunti la conoscenza delle lingue e degli strumenti informatici non costituisce un elemento indispensabile richiesto dalle imprese; si tratta di un rilievo negativo non di poco conto, tenendo presente le crescenti esigenze di apertura ai mercati turistici internazionali e la necessità di un approccio più adeguato e pronto alle abitudini del turista straniero. L’esigenza di formare ulteriormente i nuovi assunti è decisamente molto elevata – mediamente tra il 70% e l’80% del totale delle nuove assunzioni – con punte di oltre il 90% per le imprese di grande dimensione; le modalità di formazione sono generalmente quelle tradizionali, vale a dire mediante affiancamento a personale esperto o attraverso corsi da tenersi sempre all’interno, mentre risulta essere di scarsa significatività l’utilizzo di corsi tenuti all’esterno da società specializzate.

Vale la pena accennare al fatto che durante il 2007 solo il 14% delle imprese turistiche della provincia di Milano (Tabella 5) ha effettuato **attività di formazione** per i propri dipendenti, dato nettamente inferiore a quello medio provinciale. Lo scarso impegno in tale ambito non tocca comunque le imprese con oltre 50 addetti, circa metà delle quali - media che si allinea a quella

totale provinciale - ha effettuato attività formativa, con il coinvolgimento di circa un terzo dei propri dipendenti.

Tab. 10 - Assunzioni non stagionali previste dalle imprese per il 2008 per il livello di istruzione diploma di scuola media superiore e per classe dimensionale in provincia di Milano

	Totale assunzioni 2008	Classi dimensionali	
		1-49 dipendenti	50 dipendenti e oltre
Totale assunzioni (v.a.)	2.020	1.030	990
Assunzioni di difficile reperimento (quota % sul totale delle assunzioni)	24,7	23,7	25,6
Motivi della difficoltà di reperimento (distribuz. %)			
Mancanza di strutture formative	35,9	16,3	54,7
Concorrenza tra imprese/ridotta presenza figura	1,8	3,7	0,0
Mancanza candidati con adeguata qualificaz./esperienza	6,6	3,3	9,8
Altri motivi	55,7	76,7	35,4
Totale	100,0	100,0	100,0
Tempo necessario per la ricerca (quota % su totale assunzioni di difficile reperimento)			
1-2 mesi	42,9	7,8	76,8
3 mesi	12,2	6,5	17,7
4-6 mesi	41,5	78,8	5,5
Oltre 6 mesi	3,4	6,9	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0
Tempo medio di ricerca (mesi)	3,2	4,8	1,7
Assunzioni per cui non è richiesta esperienza (quota % sul totale assunzioni)	31,0	31,1	30,9
Assunzioni per cui è prevista ulteriore formazione (quota % sul totale assunzioni)	71,6	47,0	97,3
Modalità di formazione prevista (%)			
Corsi interni all'azienda	34,5	8,0	62,0
Corsi esterni all'azienda	0,0	0,0	0,0
Affiancamento a personale interno	37,2	39,0	35,3
Altre modalità	0,0	0,0	0,0
Totale (1)	71,6	47,0	97,3
Assunzioni per le quali è richiesta la conoscenza delle lingue (quota % sul totale)	32,0	29,2	34,9
Assunzioni per le quali è richiesta una conoscenza informatica (quota % sul totale)	30,1	27,8	32,5

(1) La somma dei valori percentuali relativi alle singole modalità può superare il valore riportato nella colonna totale in quanto le imprese potevano indicare più di una modalità di formazione

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Tab. 11 - Assunzioni non stagionali previste dalle imprese per il 2008 per il livello di istruzione formazione professionale e per classe dimensionale in provincia di Milano.

	Totale assunzioni 2008	Classi dimensionali	
		1-49 dipendenti	50 dipendenti e oltre
Totale assunzioni (v.a.)	970	160	810
<i>Assunzioni di difficile reperimento</i> <i>(quota % sul totale delle assunzioni)</i>	45,4	31,6	48,1
<i>Motivi della difficoltà di reperimento (distribuzione %)</i>			
Mancanza di strutture formative	8,9	38,0	5,1
Concorrenza tra imprese/ridotta presenza figura	28,2	0,0	31,8
Mancanza candidati con adeguata qualificaz./esperienza	20,2	62,0	14,9
Altri motivi	42,7	0,0	48,2
Totale	100,0	100,0	100,0
<i>Tempo necessario per la ricerca</i> <i>(quota % su totale assunzioni di difficile reperimento)</i>			
1-2 mesi	70,9	76,0	70,3
3 mesi	0,0	0,0	0,0
4-6 mesi	29,1	24,0	29,7
Oltre 6 mesi	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0
Tempo medio di ricerca (mesi)	2,6	2,8	2,6
<i>Assunzioni per cui non è richiesta esperienza</i> <i>(quota % sul totale assunzioni)</i>	25,5	16,5	27,3
<i>Assunzioni per cui è prevista ulteriore formazione</i> <i>(quota % sul totale assunzioni)</i>	83,6	45,6	91,0
<i>Modalità di formazione prevista (%)</i>			
Corsi interni all'azienda	51,2	0,0	61,2
Corsi esterni all'azienda	5,1	0,0	6,0
Affiancamento a personale interno	27,3	45,6	23,8
Altre modalità	0,0	0,0	0,0
Totale (1)	83,6	45,6	91,0
<i>Assunzioni per le quali è richiesta la conoscenza delle lingue</i> <i>(quota % sul totale)</i>	26,7	30,4	26,0
<i>Assunzioni per le quali è richiesta una conoscenza informatica</i> <i>(quota % sul totale)</i>	16,4	0,0	19,6

(1) La somma dei valori percentuali relativi alle singole modalità può superare il valore riportato nella colonna totale in quanto le imprese potevano indicare più di una modalità di formazione

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

Assunzioni a tempo determinato a carattere stagionale

L'elemento distintivo del comparto turistico è senza alcun dubbio la sua stagionalità; essa determina l'intensificarsi dell'attività in determinati periodi dell'anno a cui si contrappongono momenti di contrazione della domanda di servizi turistici.

La stagionalità contribuisce alla presenza nel settore di un ampio contesto di flessibilità che coinvolge in modo rilevante anche e soprattutto il mercato del lavoro.

I dati sulle assunzioni di tipo stagionale previste per il 2008 dalle imprese turistiche milanesi, confermano l'assunto: ha infatti il carattere della stagionalità circa il 30% del totale delle assunzioni programmate (Tabella 12), pari a 2.370 unità.

Tab. 12 -. Assunzioni a tempo determinato a carattere stagionale previste nel 2008 per grandi gruppi professionali e livelli di istruzione: distribuzione percentuale e confronti territoriali

Assunzioni stagionali	Provincia di Milano		Totale settori
	Settore turismo	Totale settori	Lombardia
Totale	2.370	9.160	21.990
<i>Per grandi gruppi professionali (distribuzione %)</i>			
<i>Dirigenti, professioni ad elevata specializzazione e tecnici</i>	<i>1,1</i>	<i>6,4</i>	<i>5,6</i>
1. Dirigenti	0,0	0,0	0,0
2. Professioni intellettuali e scientifiche altamente specializzate	0,0	1,4	0,9
3. Professioni tecniche	1,1	4,9	4,7
<i>Impiegati, professioni commerciali e nei servizi</i>	<i>85,3</i>	<i>56,0</i>	<i>56,2</i>
4. Impiegati	2,2	9,4	6,8
5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	83,1	46,6	49,4
<i>Operai specializzati e conduttori di impianti e macchine</i>	<i>0,2</i>	<i>21,2</i>	<i>22,8</i>
6. Operai specializzati	0,1	5,6	7,5
7. Conduttori di impianti, operatori di macchinari fissi e mobili	0,0	15,6	15,3
<i>Professioni non qualificate</i>	<i>13,5</i>	<i>16,4</i>	<i>15,4</i>
Totale	100,0	100,0	100,0
<i>Per livelli di istruzione richiesti (distribuzione %)</i>			
Titolo universitario	0,0	3,5	2,7
Diploma di scuola superiore e post-diploma	30,9	35,4	34,1
Istruzione e formazione professionale	18,5	21,0	19,1
Scuola dell'obbligo ⁽¹⁾	50,5	40,0	44,1
Totale	100,0	100,0	100,0

(1) Scuola dell'obbligo prevista dalla normativa in vigore fino all'anno scolastico 2007-2008

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2008

La massima concentrazione dei nuovi assunti stagionali si ha nelle figure professionali qualificate tipiche del turismo, oltre l'83% del totale pari a circa 2.020 unità, mentre solo il 13% (pari a circa

310 unità) viene richiesto per coprire professioni non qualificate; percentuali irrisorie, infine, per richieste sia per le professioni impiegatizie che per quelle tecniche.

Quanto ai titoli di studio, per oltre la metà dei nuovi assunti stagionali le imprese richiedono solo di possedere la licenza della scuola dell'obbligo, percentuale decisamente superiore a quella generale di provincia e regione (Tabella 12).

Sarebbe importante intensificare gli sforzi per favorire la destagionalizzazione dell'offerta turistica sia per fare crescere la redditività delle imprese che per ridurre il fenomeno del lavoro stagionale precario. Tale obiettivo potrà essere raggiunto attraverso politiche che mirino a promuovere manifestazioni di interesse – specie in località minori - al di fuori dei consueti periodi turistici, incentivando la presenza soprattutto straniera anche con offerte economicamente interessanti.

Conclusioni

Il settore turistico occupa ormai da tempo un ruolo fondamentale nello sviluppo economico sia nazionale che locale. Nel contempo il mercato turistico si è rivelato essere uno dei settori di attività che ha recepito in questi ultimi anni la necessità di procedere a profondi processi di cambiamento, indotti soprattutto dalla crescita della complessità e della diversificazione della domanda turistica sotto il profilo sia quantitativo che qualitativo.

Anche a Milano le aziende del settore – o almeno la parte più attenta di esse - e gli operatori turistici – quelli maggiormente sensibili a cogliere il nuovo - hanno fatto propria questa esigenza e, soprattutto sotto l'impulso forte derivato dal grande impegno necessario alla realizzazione dell'Expo 2015, stanno guardando con interesse alle potenzialità insite nel territorio al fine di ulteriormente diversificare l'offerta turistica, dando una voce più ampia agli aspetti culturali, artistici e storici, mantenendo comunque il ruolo di leader nel campo del turismo d'affari e dello shopping.

L'obiettivo della diversificazione dell'offerta turistica unito alla maggiore personalizzazione della domanda di servizi turistici richiesta dagli utenti, deve spingere sempre più le aziende verso strategie che mirino a individualizzare i servizi offerti, per attirare nuova clientela e contribuire a fidelizzare la clientela già acquisita. Le aziende devono orientarsi verso una più ampia diffusione di servizi che puntino sulla qualità e – come detto - su un maggiore interesse ed una più approfondita conoscenza dei luoghi e delle tradizioni culturali e storiche della città e della provincia.

Da ciò discende l'esigenza non più procrastinabile di dotarsi in tempi brevi di una quota crescente di personale da inserire ai diversi livelli di responsabilità che, dotato di competenze, gestionali ed organizzative, sappia cogliere e soddisfare la varietà e la variabilità della domanda di servizi

turistici, attraverso un'adeguata combinazione tra specializzazione e versatilità, intesa come capacità di agire in più aree della diversificata filiera turistica.

Più in generale le trasformazioni che stanno avvenendo nella domanda turistica stanno portando e porteranno sempre più nel prossimo futuro ad un profondo cambiamento delle professionalità da impiegare.

Le imprese del settore turistico a Milano dovranno pensare di affiancare, accanto alle figure professionali di carattere più tradizionale, quali quelle legate alle attività di accoglienza e intrattenimento, sempre più professionalità nuove, specie nell'ambito della progettazione e programmazione di servizi personalizzati, capaci di saper cogliere operativamente la complessità del turismo e di saper sfruttare le opportunità offerte dalla diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che in questo settore possono trovare importanti e crescenti possibilità di applicazione.

Al fine di superare gli elementi di criticità ancora presenti - secondo quanto espresso dalle imprese milanesi del settore - nella fase di reclutamento di manodopera giovane qualificata, sarà importante attivare una più proficua sinergia con gli istituti professionali interessati, anche attraverso l'intensificazione di utili stages da effettuarsi sul campo, senza dimenticare l'importanza di attingere, in una misura quantitativamente più significativa di quella attuale, dal bacino dei laureati dotati di preparazione specifica nel settore o genericamente nel management.

Il passaggio dalla preparazione scolastica alla competenza professionale non può che essere affidato alla formazione da effettuarsi in un momento successivo all'assunzione; su questo tema le imprese turistiche milanesi, almeno quelle di medio-grande dimensione, sembrano avere imboccato la strada giusta stando a quanto emerso dalle statistiche relative all'anno 2007 (numero imprese e dipendenti coinvolti) e alle possibilità formative prospettate per gran parte del nuovo personale da assumere nel corso del corrente anno.

Un'adeguata formazione professionale è certamente la leva più importante per fidelizzare il personale, diminuendo così un eccessivo turn over – forse ineliminabile per le professioni di basso profilo - che risulta essere comunque deleterio per la stabilità e la crescita delle imprese; nello stesso tempo, essa consente ai lavoratori, tornati sul mercato per scelta o per necessità, di poter accedere a livelli lavorativi non generici e maggiormente remunerativi.

Un punto interrogativo emerge dall'insufficiente richiesta di nuovo personale diplomato provvisto di conoscenze informatiche e linguistiche adeguate; si può comunque ritenere che le imprese intendano provvedere in merito, in modo mirato alle loro necessità, attraverso i corsi interni di formazione post assunzione.

Se così non fosse si tratterebbe certamente di un handicap non di poco conto nella prospettiva sempre più impellente di modernizzazione e apertura al mondo di tutta l'imprenditoria turistica milanese.

Le basi per affrontare in modo adeguato l'impegno dell'Expo 2015 debbono essere poste per tempo e dotarsi di personale preparato e motivato deve costituire per le imprese un aspetto imprescindibile del loro progetto di modernizzazione.