



Il settore turistico alla prova del ricambio generazionale

Il report di Excelsior-**Unioncamere** analizza il fabbisogno di forza lavoro nel travel e il livello di turnover. Che sarà dettato anche dalle nuove skill richieste

DI ADRIANO LOVERA

Gli occupati nel turismo e nella ristorazione, entro il 2028, sfioreranno in totale 1,8 milioni di persone in Italia. Il settore sarà attraversato da un forte ricambio, con un'ampia quota di over 59 in uscita, ma non ci sarà solo bisogno di camerieri o animatori, perché nelle strategie aziendali rivestono sempre più importanza gli aspetti 'digital'. Sono questi i risultati di sintesi, legati all'industria turistico/ricettiva, dell'ultimo bollettino **Excelsior-Unioncamere**, con focus sul medio termine, ossia il periodo 2024-2028.

LE PROSPETTIVE

Risultati che tentano di intercettare i trend, al di là dei valori assoluti, perché - come spiegano gli stessi ricercatori - le variabili macro e mi-

cro sono tali da non permettere una fotografia certa. Infatti, a seconda del Pil dei prossimi anni, lo studio delinea tre scenari, dal più positivo (in cui l'Italia avrà bisogno di ben 722mila occupati in più, considerando tutti i settori) fino a quello più negativo, dove il fabbisogno si fermerà a circa 230mila persone.

Nella sezione 'Servizi di alloggio e ristorazione; servizi turistici' lo scenario più positivo prevede l'ingresso, entro il 2028, di 266.800 nuove figure, che nel 57% dei casi andranno a sostituire personale in uscita, mentre per il 43% riguarderanno una vera e propria espansione delle attività. Nello scenario negativo il fabbisogno in più si limiterà a 192mila risorse.

In testa fra le regioni ci sono la Lombardia, il cui fabbisogno potrà arrivare anche a 37mila risorse, e il Trentino Alto Adige (35mila).

Numeri a parte, lo studio fornisce consi-

derazioni sulla natura delle risorse umane, da cui emerge la crescente attenzione agli aspetti digital e green. “Per i servizi di ristorazione, turistici e commerciali è previsto un ampio fabbisogno occupazionale nel quinquennio 2024-2028, tra 550mila e 680mila unità (il 70% è commercio). In particolare, saranno richiesti chef e camerieri nelle attività di ristorazione e sales assistant nel commercio, ma anche tecnici del marketing e della distribuzione commerciale (social media strategist, customer service representative, retail store manager)” si legge nel report.

LE FIGURE TECNICHE

Il documento prosegue: “Tra le figure tecniche crescerà la domanda di competenze come social media marketing, digital marketing e social data analytics, sempre più importanti per raggiungere un pubblico più vasto. Si segnalano anche le capacità di usare programmi di grafica per la pubblicità e di altri applicativi per il tourism e retail management, in vista dell’integrazione crescente della tecnologia nei servizi alberghieri e nella gestione del turismo”.

C’è poi tutto il versante legato al rispetto dell’ambiente e alla corretta applicazione delle normative inerenti al ciclo dei rifiuti, che molto impattano sull’hospitality e sulla ristorazione. “In relazione a questo trend si assisterà anche ad una crescente attenzione al controllo della qualità e sicurezza e all’esperienza del cliente nei ristoranti, servizi alimentari e settore dell’ospitalità” scrive [Unioncamere](#).

Infine, dal punto di vista anagrafico, il settore è quello destinato a un maggior ricambio di figure senior, sia per l’avanzare di “nuove competenze”, che per forza di cose sono appannaggio dei giovani, sia per la natura intrinseca delle mansioni, molte delle quali svolte con contratti stagionali o di apprendistato. Nell’ampio contenitore ‘Commercio e turismo’, infatti, si calcola che il 23,7% dei dipendenti privati che oggi sono over 59 saranno rimpiazzati. E la percentuale maggiore rispetto a tutti gli altri segmenti produttivi.

Il peso del calo demografico

DS118

DS118

Nel periodo 2024-2028 le note difficoltà di reperimento della manodopera sembrano destinate a perdurare. Stando a [Unioncamere](#), il problema principale sta nell’andamento demografico negativo, che “ormai ha assunto dimensioni strutturali”. E il mismatch costa. “Si evidenzia un progressivo e proporzionale aumento dei costi - si legge nel report - per i settori più legati alla stagionalità”.



Il mismatch tra domanda e offerta di lavoro sta portando un aumento dei costi