

MONTELLO

PATENTINO DELL'OSPITALITÀ 2024

16-20-23-27 maggio



MONTELLO



O.G.D.

ORGANIZZAZIONE DI
GESTIONE DELLA
DESTINAZIONE TURISTICA
Città d'Arte e Ville Venete
del Territorio Trevigiano

Progetto realizzato con il
contributo di



CAMERA DI COMMERCIO
TREVISO - BELLUNO DOLOMITI
bellezza e impresa



Progetto realizzato in collaborazione con



Confartigianato
IMPRESE ASOLOMONTEBELLUNA

SL&A
turismo e territorio

TWISSEN
THE FIRST INDEPENDENT IN TOURISM



Patentino dell'Ospitalità 2024

16 Maggio ore 15,00

**Verso Nuovi Orizzonti:
Le Risorse Umane nel Turismo
fra Tradizione e Futuro... Digitale?**

Claudia Bressan

Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Introduzione e Contesto



"Educare la mente senza educare il cuore non è educazione affatto."

Aristotele



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Chi sono?

Aiuto a sviluppare le competenze di gestione e crescita delle persone per la crescita delle aziende del territorio



- ☐ Direzione Risorse Umane e Organizzazione Processi
- ☐ Temporary HR & People Manager
- ☐ NeuroManager Positivo Applicato – NPA®
- ☐ Project Manager per la realizzazione di progetti
- ☐ Analista di processi certificata Six Sigma Green Belt®
- ☐ Consulente in Organizzazioni Esponenziali – EXO
- ☐ Formatore Certificato AIF®
- ☐ Co-founder inFormati Meta-LABs



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Cos'è il Patentino

- ☐ Patentino dell'ospitalità
- ☐ Attestazione di Competenze
 - ☐ Accoglienza
 - ☐ Gestione degli ospiti
 - ☐ Sicurezza
 - ☐ Igiene e pulizia
 - ☐ ...
- ☐ Settori e strutture
 - ☐ Hotellerie
 - ☐ Ristorazione
 - ☐ Strutture ricettive
 - ☐ ...



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Utilità e scopo

- ☐ Dimostra impegno per l'ECCELLENZA NEL SERVIZIO e nel professionismo all'interno dell'industria dell'ospitalità
- ☐ Genera referenza
- ☐ Riconoscimento di PROFESSIONALITA'
- ☐ Aumentare la FIDUCIA e la CREDIBILITA'
- ☐ Influenza positivamente la promozione turistica

Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Benefici

- ☐ Migliori opportunità di lavoro
- ☐ Credibilità professionale
- ☐ Sviluppo personale
- ☐ Aumentare il livello di servizio
- ☐ Avanzamenti di carriera
- ☐ Networking
- ☐ Opportunità



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Il territorio

- ❑ Obiettivo di promuovere e valorizzare il Montello grazie agli operatori turistici
- ❑ Come? **LE PERSONE**



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?



Dubbi o domande?

**Esiste una risposta univoca
al 98% delle domande**

Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Importanza delle Risorse Umane nel Turismo



"Ciò che rende davvero speciale un viaggio non sono le destinazioni, ma le persone che incontri lungo il cammino."

Anonimo



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Ruolo Centrale delle Risorse Umane

- ❑ Fondamentale per garantire un'esperienza positiva ai turisti
- ❑ Contributo alla promozione e valorizzazione delle destinazioni turistiche
- ❑ **Attrazione di persone!**



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

TRADIZIONE E INNOVAZIONE NEL TURISMO



*"È necessario unire l'innovazione alla tradizione
per creare qualcosa di davvero unico."*

Massimo Bottura



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Bilanciare Tradizione e Innovazione

- ❑ Rispetto delle radici culturali e storiche
- ❑ Adozione di nuove tecnologie per migliorare l'esperienza del turista
- ❑ **Competenze digitali nelle persone**



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

FUTURO DIGITALE DEL TURISMO



"Innovation distinguishes between a leader and a follower."

Steve Jobs



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

L'impatto della digitalizzazione

- ❑ Utilizzo di tecnologie digitali per ottimizzare processi e servizi
- ❑ Migliorare l'accessibilità e l'esperienza complessiva del turista
- ❑ **Formare chi si relaziona**



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

FORMAZIONE HR NEL TURISMO



«Chi non si forma si ferma.»



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Importanza strategica della formazione

- ❑ Acquisizione di competenze e conoscenze rilevanti per il settore
- ❑ Promozione di una cultura di professionalità e eccellenza nel servizio
- ❑ **Formare per competere**



SFIDE OPPORTUNITA'



C.S. Lewis



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Opportunità offerte dal digitale ... se lo conosci

- ❑ Nuove prospettive di lavoro nel settore turistico digitale
- ❑ Sfide nel garantire una transizione armoniosa e inclusiva

❑ no tecnofobia:
addestrare e abilitare =
❑ INCLUSIONE



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

HR TECH & AI



«Non verrai rimpiazzato dall'AI ma da coloro che sanno usare l'AI»



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

La definizione HR TECH

- ❑ Innovazione e Tecnologia nelle Risorse Umane - HR Tech
- ❑ La diffusione dell'AI cambia la gestione delle risorse umane
- Dai report di Randstad - il 14% dei posti di lavoro è ad alto rischio di automazione e il 32% subirà trasformazioni significative a causa dell'AI.



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Chatp GPT e AI – Applicazioni per l'HR

- ☐ Supporto alla selezione
- ☐ Formazione e sviluppo del personale
- ☐ Raccolta e Analisi dei dati
- ☐ Comunicazione e Collaborazione
- ☐ Automazione dei processi HR
- ☐ Supportare la Comunicazione con i Collaboratori
- ☐ Rendere flessibile e immediato, velocità
- ☐ Dematerializzare vs. riduzione dei costi e sostenibilità



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Comunicazione con i dipendenti

Azioni Fondamentali in 6 passi:

- ☐ Definire obiettivi chiari e condivisi
- ☐ Raccogliere risposte con criterio definito e standardizzato
- ☐ Implementare ChatBot*
- ☐ Monitorare e aggiornare
- ☐ Attenzione alla privacy e al trattamento dei dati
- ☐ Integrare i canali

* Un esempio

Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Un esempio di ChatBot con ChatGPT 4

Scopo – customizzare il ns chatbot:

- ☐ Seleziona dal menù utente di ChatGPT4 My GPTs;
- ☐ Clicca su + Create a GPT;
- ☐ Compila tutti i campi della sezione Configurazione
- ☐ Upload files con le domande frequenti raccolte
- ☐ Risultato?

Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Un esempio di ChatBot con ChatGPT 4

Description

Assistente HR per supporto e informazioni ai dipendenti

Instructions

Questo GPT sarà un assistente HR dedicato a fornire supporto ai dipendenti. Dovrà essere in grado di rispondere a domande su politiche aziendali, diritti dei lavoratori, consigli per il benessere sul lavoro e orientamento professionale. Dovrà anche assistere in questioni amministrative come ferie, benefit e processi di valutazione delle prestazioni. Importante è che mantenga un tono professionale e informativo, rispettando la privacy e la sensibilità delle tematiche trattate. Non dovrà fornire consulenza legale specifica o sostituirsi ai professionisti del settore. In caso di domande complesse o delicate,

Conversation starters

Come posso richiedere le ferie?

×

Quali sono i miei diritti come lavoratore part-time?

×

Cosa posso fare per migliorare il benessere in ufficio?

×

Come funziona la valutazione delle prestazioni?

×

Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Etica quando si usa AI

Necessario acquisire le competenze Selezione dal menù utente di ChatGPT4 My GPTs;

- ☐ Privacy e sicurezza nel trattamento dati (Compliance GDPR)
- ☐ Trasparenza
- ☐ Senso di Responsabilità
- ☐ Non discriminare
- ☐ Consapevolezza
- ☐ Responsabilità



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Quanti turismo? Quanti stili? Quanti motivi?68*?

- ☐turismo culturale
- ☐turismo balneare
- ☐turismo montano
- ☐turismo di lavoro
- ☐turismo scolastico
- ☐turismo di studio
- ☐turismo religioso
- ☐Turismo sportivo
- ☐turismo del benessere



- ☐turismo sanitario
- ☐turismo sostenibile
- ☐turismo ippico
- ☐turismo domestico
- ☐turismo locale
- ☐turismo di prossimità
- ☐turismo internazionale
- ☐turismo fieristico, congressuale, incentive
- ☐turismo agronomico
- ☐turismo «blisure»

* Fonte <https://turismoformativo.it/tipi-di-turismo-lelenco-dei-68-tipi-di-turismo/>

Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Nuove professioni nel turismo

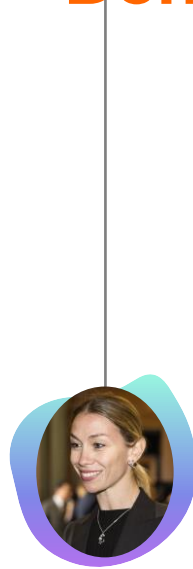
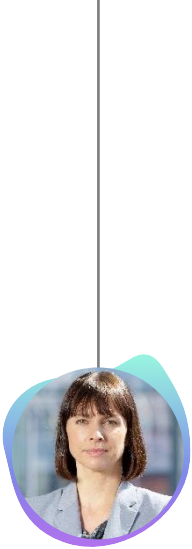
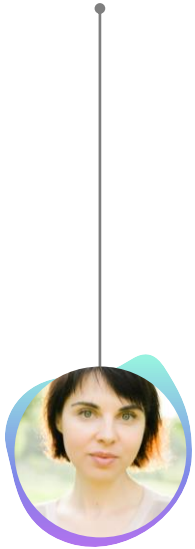
Nuovi servizi digitali – Start up – Figure professionali emergenti

- ☐ Destination manager
- ☐ Remote Tourism specialist
- ☐ Revenue/pricing manager
- ☐ Travel Designer
- ☐ Social Media Manager specializzato
- ☐ Web marketers specializzati
- ☐ Promoter del turismo sostenibile
- ☐ Online Booking Specialist
- ☐ Digital Business Analyst



Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Confronto – Domande e Conclusioni



Q&A

Le Risorse Umane nel Turismo fra Tradizione e Futuro... Digitale?

Conoscere
Sapere
Decidere
Scegliere

Grazie per l'attenzione



www.informatiemtalabs.it
info@informatimetalabs.it
cbressan.hrm@gmail.com
WA +39 351 599 85 88

Claudia Bressan



MONTELLO PATENTINO DELL'OSPITALITÀ 2024

16-20-23-27 maggio



MONTELLO



O.G.D.
DELEGAZIONE DI
GIUSTINA (TREVISO)
MONTAGNA TREVIGIANA
Città d'Arte e Ville Venete
del Territorio Trevigiano

Progetto realizzato con il
contributo di
CAMERA DI COMMERCIO
TREVISO - BELLUNO I DOLOMITI
bellezza e impresa



Progetto realizzato in collaborazione con



Confartigianato
IMPRESE ASSOCIOMONTEBELLUNA

SL&A
turismo e territorio

TWISSEN
THE FIRST INDEPENDENT IN TOURISM

