

## DISPENSA

### Modulo 1

#### Introduzione al management

#### Lezione 1 - Management nel settore turistico.

In questa primissima lezione abbiamo fatto una panoramica degli aspetti molto diversi che giocano un ruolo importante nella gestione del turismo, introducendo temi quali:

- L'industria del turismo al giorno d'oggi
- Concetto generale di gestione
- Gestione nel turismo
- Gestione aziendale
- Aspetti tipici del settore

In questa dispensa analizzeremo i cambiamenti che l'industria turistica ha avuto negli ultimi 20 anni e quale ne sarà il futuro.

Qualcosa che non è cambiato nel settore è la volontà di fare un viaggio, per scoprire il mondo, visitare i principali monumenti ed enclave culturali o naturali.

Tuttavia, possiamo vedere che il mondo sta cambiando e diversi fenomeni hanno modificato la società attuale.

Eventi come crisi economica, attacchi terroristici nelle grandi città, progressi tecnologici o problemi di salute hanno cambiato il modo e la frequenza con cui le persone viaggiano.

Pur con i suoi cambiamenti, il turismo fornisce ancora un contributo significativo all'economia globali. I dati del 2019 vi daranno un'idea di quanto sia importante il turismo: nel 2019, l'impatto diretto, indiretto e indotto di Viaggi e turismo ha rappresentato:

- un contributo di 8,9 trilioni di dollari al PIL mondiale;
- 10,3% del PIL mondiale;
- la creazione di 330 milioni di posti di lavoro, 1 su 10 in tutto il mondo;
- US \$ 1,7 miliardi di "esportazioni" di visitatori (6,8% delle esportazioni totali, 28,3% delle esportazioni globali dei servizi)
- Investimento di capitale di 948 miliardi di dollari (4,3% dell'investimento totale)

Vediamo come i grandi cambiamenti hanno influenzato e trasformato il turismo:

#### **1. Crisi economica:**

L'ultima crisi finanziaria iniziata nel 2007 ha cambiato il settore dell'ospitalità. In quel momento, l'industria in tutto il mondo ha subito una flessione delle vendite e dei profitti.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

Tuttavia, le strutture di lusso risultarono meno suscettibili alla crisi finanziaria perché il numero di ospiti in grado di permettersi alloggi di lusso è cresciuto in quegli anni.

In quegli anni l'industria ha continuato a svilupparsi in modi diversi. Vediamo alcuni di questi cambiamenti:

- Startup: nuove opzioni per i turisti. Nel 2008 è stata fondata Airbnb, proprio al momento giusto e la sua innovazione è qui per restare. Airbnb non offre solo alloggio a (di solito) tariffe più basse, ma offre anche esperienze. I turisti al giorno d'oggi non sono concentrati solo su cose materiali, ma cercano anche esperienze
- Agenzie online o fai da te: durante e dopo la crisi economica, le persone hanno iniziato ad essere più indipendenti e hanno cercato di risparmiare denaro eliminando l'intermediario. Le agenzie di viaggio online consentono alle persone di organizzare viaggi direttamente. Internet fornisce la maggior parte degli strumenti necessari per pianificare un viaggio fin dall'inizio.
- Cambiamenti nell'occupazione del settore dei viaggi.

## **2) Terrorismo e turismo:**

Come accennato in precedenza, l'industria del turismo fornisce un importante contributo ai paesi in tutto il mondo. Il terrorismo è un fenomeno che colpisce tutti gli aspetti della società. Lo faremo spiegando brevemente la complessa relazione tra terrorismo e turismo.

“Gli attacchi terroristici dell'11 settembre 2001 hanno avuto un impatto immediato e sostanziale sui viaggi in tutto il mondo. Gli attacchi hanno indotto ad impiegare mezzi di viaggio alternativi all'aereo e ha causato un cambiamento nelle preferenze dei viaggiatori per particolari destinazioni. Gli Stati Uniti, in particolare, hanno registrato un calo immediato e repentino degli arrivi di visitatori internazionali (...)”

Come si è visto in diversi studi, il terrorismo ha un effetto sul flusso degli scambi tra i paesi. Anche se dipenderà sempre dal turista e dalla propria percezione del rischio. La percezione del rischio determinerà se una persona viaggerà o meno, e la destinazione.

## **3) Progressi tecnologici**

Come si vedrà meglio nella lezione 6 di questo modulo, la tecnologia ha cambiato il mondo per sempre, e lo ha fatto anche nel settore del turismo. Al giorno d'oggi, possiamo tutti pianificare il nostro viaggio senza l'ausilio di agenzie viaggi e visitare un paese senza bisogno di una guida. Alcuni tra i cambiamenti più importanti:

- Tecnologia mobile: il nostro smartphone è diventato il nostro strumento numero uno quando siamo in viaggio. Controlliamo mappe, cerchiamo informazioni, prenotiamo servizi o leggiamo la storia del posto.
- Realtà aumentata e virtuale: questa tecnologia permette di teletrasportarsi in tempo reale in luoghi o età che altrimenti sarebbero impossibili. Puoi per esempio visitare la Grande Muraglia o vedere come appariva un castello quando fu costruito.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

#### **4) Problemi di salute**

Al giorno d'oggi, dopo lo scoppio della pandemia COVID-19 tutti si chiedono come il mondo apparirà questi eventi. Il turismo ha sempre portato economia, valore sociale e culturale per le società. L'industria avrà bisogno di tempo e impegno da parte di diversi settori e organizzazioni per riprendersi da questa crisi. Alcune delle misure proposte in un recente studio sono:

- rivedere la pressione fiscale sulle aziende turistiche;
- sostenere le PMI, considerato il numero di lavoratori e la natura strategica dell'attività svolta sul territorio;
- tener conto delle condizioni e delle peculiarità di ogni paese o territorio;
- relazioni tra salute ed altri campi

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711



ASSET  
BASILICATA



*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein."*