



**ANALISI DEI FABBISOGNI
FORMATIVI E
PROFESSIONALI IN
TOSCANA 2010**

INDICE

Introduzione.....	pag. 3
Il campione di indagine.....	pag. 4
L'indagine:	
ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI E PROFESSIONALI IN TOSCANA.	
EVOLUZIONE, ATTIVITÀ, OBIETTIVI E TENDENZE.....	pag. 6
Conclusioni.....	pag.19

Appendice

I tre Enti Bilaterali: offerta formativa e mercato del lavoro

EBCT - Ente Bilaterale Territoriale Unitario del settore Turismo della Toscana.....	pag.23
EBIT – Ente Bilaterale Industria Turistica Toscana.....	pag.27
EBTT – Ente Bilaterale Turismo Toscano.....	pag.31

INTRODUZIONE

L'indagine dell'Osservatorio Regionale del Turismo in Toscana qui presentata è stata svolta dai tre Enti Bilaterali del Turismo (EBCT – Confesercenti, EBIT – Confindustria, EBTT – Confcommercio) che operano sul territorio toscano.

La metodologia adottata per l'indagine è stata quella della somministrazione di un questionario on line strutturato, composto da ventuno domande chiuse a scelta multipla, inviato a tutti gli associati dei tre Enti Bilaterali.

Quest'anno il questionario, integrato dalle schede relative alle attività svolte dai tre enti bilaterali che evidenziano i fabbisogni formativi e professionali, ha avuto come obiettivo quello di conoscere gli elementi innovativi nel settore soprattutto rispetto alle competenze emergenti, alle nuove professionalità richieste ed all'utilizzo delle nuove tecnologie.

Il questionario è stato inoltre sottoposto on line anche per vedere il reale utilizzo delle nuove tecnologie nelle diverse tipologie di aziende del turismo: alberghi, agenzie di viaggio, campeggi, pubblici esercizi ed altro ancora. Il campione che ha partecipato all'indagine, rappresentativo delle aziende operanti nel settore del turismo in Toscana, ha permesso di conoscere anche le diversità presenti nelle aree provinciali tuttavia, l'indagine viene presentata considerando i dati complessivi a livello regionale.

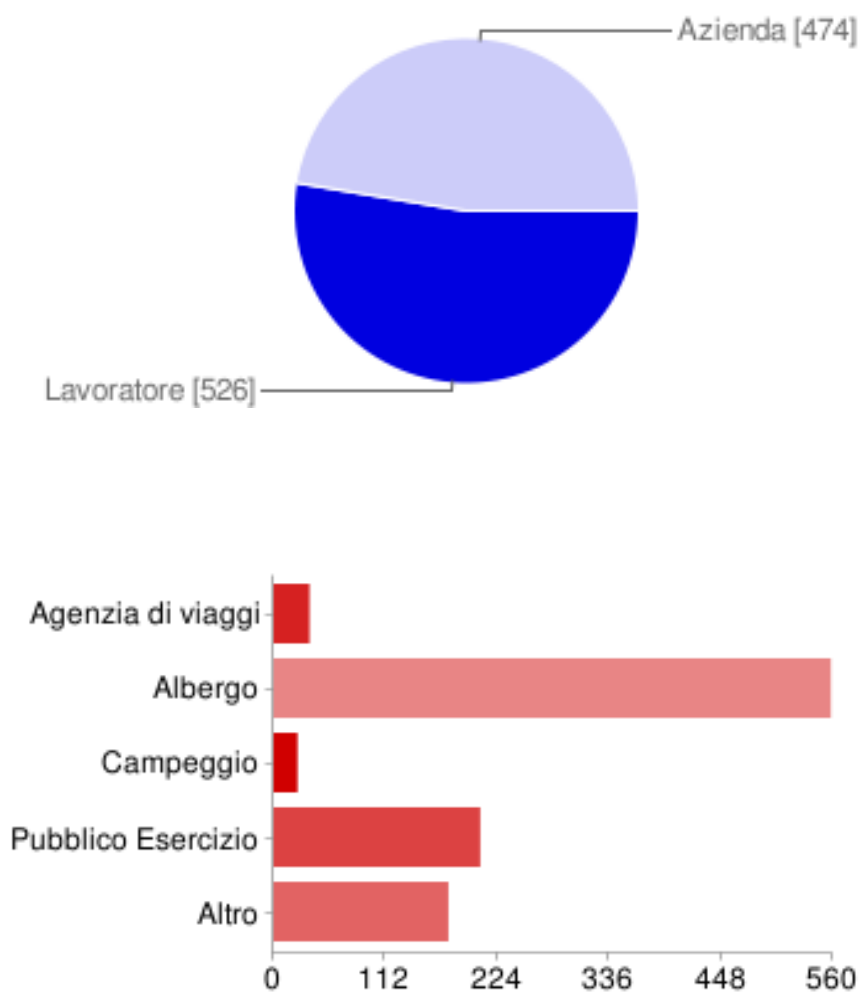
A rispondere al questionario on line sono stati 1000 intervistati provenienti da tutta la Toscana.

Mentre l'anno passato, nell'indagine per l'Osservatorio 2009, il focus fu messo sui dati della crisi e sulla percezione che ne avevano le aziende, quest'anno si è cercato di comprendere se sono emerse novità e come sono stati percepiti i cambiamenti, se c'è ancora bisogno di sostegni alle imprese o se si sono sviluppate strategie particolari.

Per il settore del turismo gli Enti Bilaterali sono tre e rappresentano la completezza delle aziende toscane: tra alberghi, agenzie di viaggio, campeggi, ristorazione ecc. Tra i propri compiti gli Enti hanno anche quello di supportare le aziende nell'incentivazione dello sviluppo e nel miglioramento dell'occupazione, le indagini risultano quindi importanti per consentire alle aziende di esplicitare i propri bisogni ed aspettative, per conoscere il settore ed il territorio in cui operano e per individuare strategie più mirate e volte allo sviluppo competitivo.

La bilateralità in Toscana ha da molti anni assunto un importante ruolo per lo sviluppo delle aziende del settore, supportandole attraverso i servizi integrati quali la formazione, l'incontro domanda offerta di lavoro, il sostegno al reddito ed altro, le schede in appendice descrivono meglio quali sono stati i bisogni formativi e professionali delle aziende del settore nell'anno 2009 inizio 2010 utili a sottolineare i cambiamenti in atto del settore e le tendenze costruttive delle aziende e dei lavoratori.

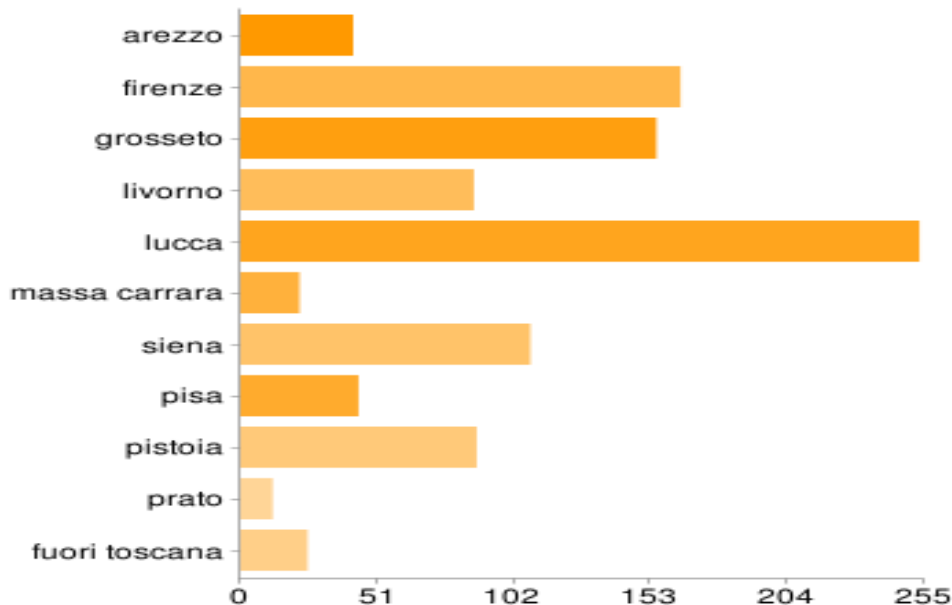
Il campione d'indagine: numeri e tipologie aziende



La rilevazione è stata effettuata attraverso la somministrazione di un questionario strutturato, composto da 21 domande chiuse a scelta multipla da svolgersi on line. La somministrazione è avvenuta nel periodo dal 20 aprile 2010 al 21 maggio 2010. Il campione totale è di 1000 questionari di cui 474 effettuati da aziende (47%) e 526 da lavoratori (53%) del settore turismo associati ai tre enti bilaterali.

L'indagine ha riguardato strutture di ogni tipologia (agenzie di viaggio, bar, campeggi, ristoranti, alberghi, case vacanze, tour operator ...) in ambiti territoriali differenziati e appartenenti a tutte le Province della Toscana.

Il campione visto dal punto di vista della differenziazione territoriale



arezzo	42	4%
firenze	164	16%
grosseto	155	16%
livorno	87	9%
lucca	253	25%
massa carrara	22	2%
siena	108	11%
pisa	44	4%
pistoia	88	9%
prato	12	1%
fuori toscana	25	3%

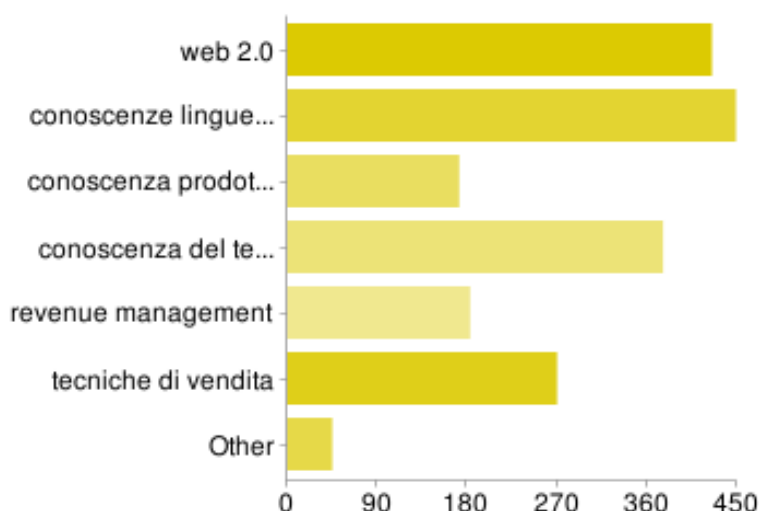
Nel dettaglio hanno risposto il 56% degli alberghi, 21% dei pubblici esercizi, 18% altro (associazioni del turismo e parti sociali) 4% agenzie di viaggi e 2% campeggi/villaggi.

Lucca e Versilia rappresentano il 25% del campione, Firenze il 16%, Grosseto il 16%, Siena l'11%, Pistoia il 9%, Livorno/Elba il 9%,

Pisa il 4%, Arezzo il 4%, fuori toscana (aziende multi localizzate) il 3%, Massa Carrara il 2% e Prato l'1%

L'indagine 2010: ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI E PROFESSIONALI IN TOSCANA. EVOLUZIONE, ATTIVITÀ, OBIETTIVI E TENDENZE.

Quali sono le nuove competenze necessarie per operare nel settore turismo? (Scegliere max 2 risposte).

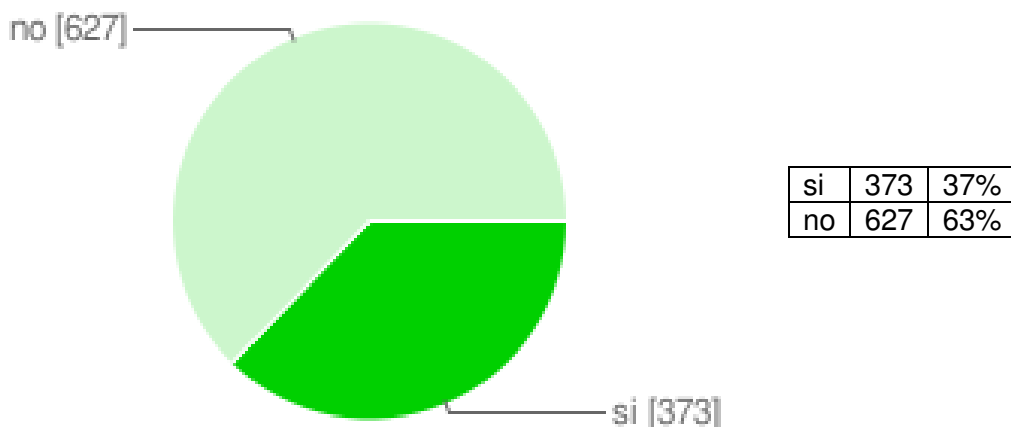


web 2.0	425	43%
conoscenze lingue stran.	449	45%
conoscenza prodotti tipici	172	17%
conoscenza del territorio	376	38%
revenue management	183	18%
tecniche di vendita	270	27%
Other	45	5%

Il 45% del campione coinvolto nell'indagine ha detto che le competenze emergenti per operare nel settore turismo sono quelle legate alla conoscenza delle lingue dei nuovi paesi emergenti ed alle loro abitudini, seguite dal 43% del campione che ha risposto invece che le competenze emergenti sono quelle legate al web 2.0 ed all'utilizzo delle nuove tecnologie sia per la promozione che per l'organizzazione del lavoro in genere. Al terzo posto con il 38% viene segnalata invece la conoscenza del territorio seguita poi dalle tecniche di vendita

27%, al revenue management 18%, alla conoscenza dei prodotti tipici 17% e infine il 5% segna altre competenze non indicando nello spazio vuoto ciò che ritiene importante. Ovviamente le percentuali legate a questa domanda cambiano se si analizzano solo le risposte degli alberghi in cui sono il web 2.0 ed il revenue management che vengono considerati fondamentali a differenza dei pubblici esercizi che puntano maggiormente sulle conoscenze del territorio e sulle lingue.

Conosci le nuove figure professionali individuate dalla Regione Toscana?



7

La domanda voleva capire se, aziende e lavoratori, conoscono le figure professionali individuate e descritte dalla Regione Toscana all'interno del nuovo sistema regionale delle competenze che sostituiscono i profili professionali ed individuano le competenze chiave di ogni professionalità permettendo di definirne i relativi percorsi formativi. Il 63% del

campione ha risposto di non conoscerle mentre il 37% ha risposto positivamente. Alcuni hanno specificato di conoscere i profili professionali in quanto utilizzati nella stesura dei piani formativi per gli apprendisti. A conoscerli maggiormente sono i lavoratori, meno le aziende, ed in particolare quelli che operano nelle associazioni o le parti sociali.

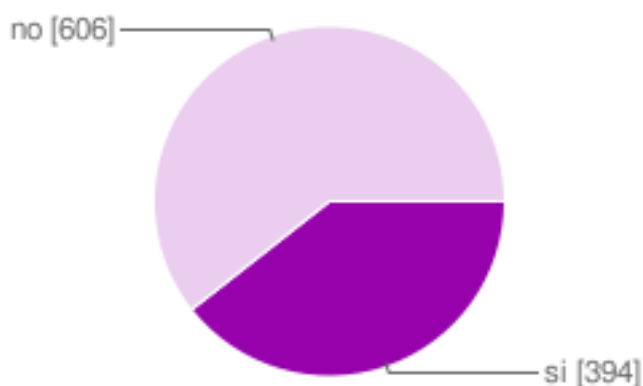
Esistono dei profili professionali nuovi/emergenti nel settore del turismo in Toscana?

Le figure professionali nuove e per le quali si necessiterebbe di maggiori competenze e professionalità che vengono segnalate sono quelle sanitarie che operano prevalentemente nel settore termale e del benessere tra cui animatore del benessere una figura più complessa che ha il compito di orientare alla conoscenza dei vari percorsi dando le informazioni precise sullo sport, sul termale,

sul biologico ..., vengono inoltre segnalate figure quali: l'esperto nel marketing del prodotto tipico e biologico, l'esperto di turismo sostenibile, l'esperto di web marketing e marketing 2.0.

Non sono tuttavia molte le figure che vengono segnalate infatti la maggioranza del campione risponde che non ci sono figure professionali nuove per il turismo.

Nella vostra struttura opera del personale proveniente dagli istituti turistico/alberghieri? Se sei un lavoratore, hai conseguito un diploma nei suddetti istituti?

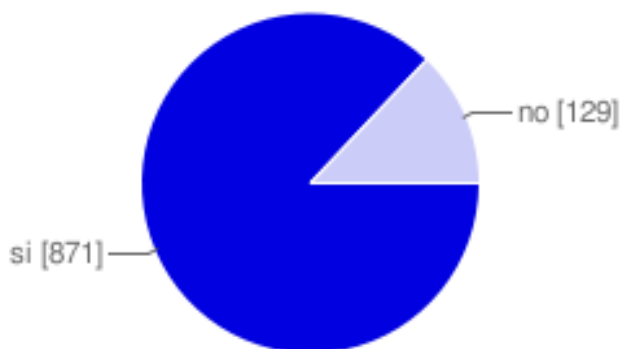


si	373	37%
no	627	63%

Il 63% del campione dichiara di non avere conseguito un diploma di maturità negli istituti turistico/alberghieri né di avere dipendenti provenienti da questa tipologia di studi che un tempo era determinante per operare nel

settore. Solo il 37% dichiara di avere un diploma di un istituto o turistico o alberghiero o di avere dipendenti assunti provenienti da tali istituti.

Pensa che sia importante avere delle esperienze professionali/formative all'estero?

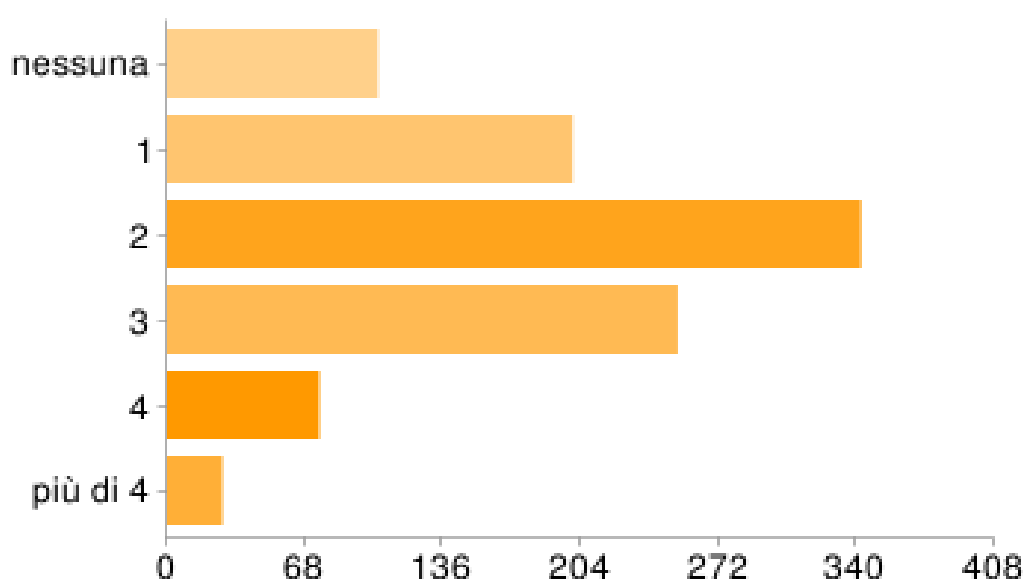


si	871	87%
no	129	13%

Nella seguente domanda il campione ha una posizione molto netta infatti l'87% delle aziende e dei lavoratori rispondono che le esperienze formative e/o professionali all'estero sono determinanti per lavorare in un settore come il turismo mentre solo il 13% risponde di no. La maggioranza di coloro che

ritengono fondamentali le esperienze all'estero sono aziende e lavoratori del settore alberghiero mentre i pubblici esercizi lo ritengono un elemento meno importante.

Quante sono le lingue straniere conosciute in media dal personale che opera nell'area ricevimento/accoglienza della tua struttura? Se sei un lavoratore quante sono le lingue straniere che conosci?



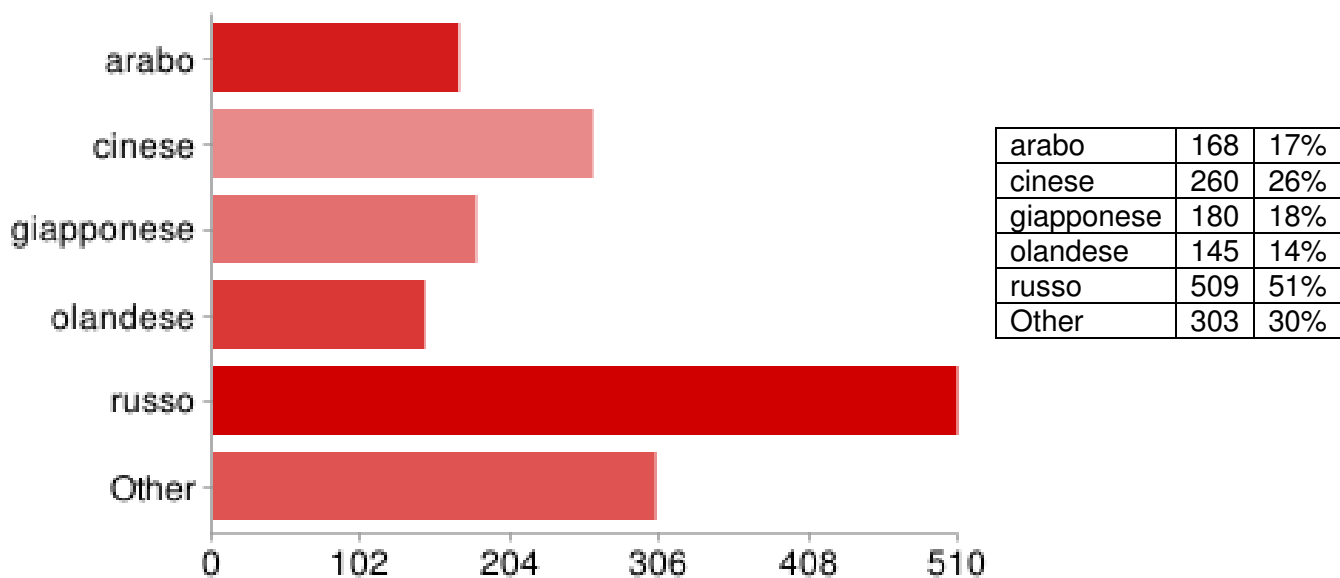
nessuna	104	10%
1	200	20%
2	342	34%
3	252	25%
4	75	8%
più di 4	27	3%

Il 10% del campione dichiara di non conoscere/parlare nessuna lingua o di avere personale all'accoglienza che non parla nessuna lingua.

Il 34% del campione risponde che le lingue parlate in media da chi opera nell'area accoglienza/ricevimento sono due, il 25% dice che sono tre, il 20% solo una lingua, l'8% quattro lingue ed un 3% del campione ne segnala oltre 4.

Se si considera che le lingue sono ritenute rilevanti dalla stragrande maggioranza del campione e strategiche anche per attrarre nuovi mercati emergenti, osserviamo che il 30%, derivante da 10% del campione che dichiara di non parlare neanche una lingua e 20% che ne parla solo una, è ancora una percentuale troppo alta.

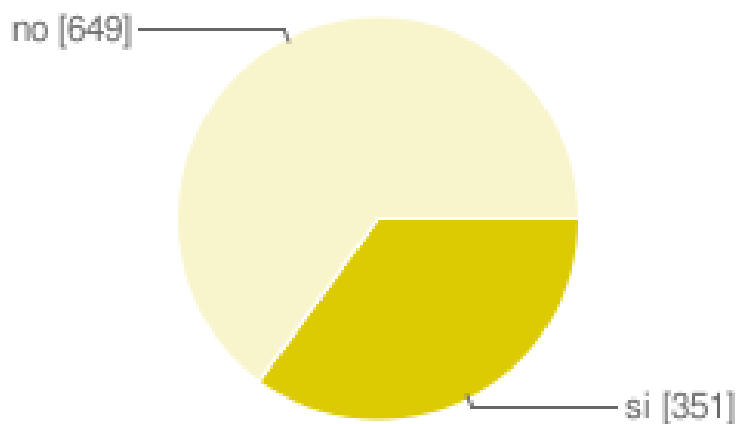
Quali sono le lingue non conosciute dal personale addetto al ricevimento/accoglienza e che invece dovrebbero essere conosciute? Se sei un lavoratore, quali lingue vorresti parlare o approfondire?



Il dato che emerge da questa domanda mostra che il 51% del campione vorrebbe parlare o vorrebbe che fosse conosciuta dagli operatori del ricevimento/accoglienza la lingua russa seguita dal 30% di “altre lingue” rispetto a quelle presenti nella lista fornita e specificando nel campo inglese e tedesco. Al terzo posto la lingua cinese 26%, seguita da 18% della lingua

giapponese, 17% della lingua araba e 14% della lingua olandese. Interessante vedere come, se i dati vengono analizzati per il solo settore alberghiero diventano più importanti la lingua cinese, russa e giapponese mentre per i pubblici esercizi, che segnalano “altro”, rimangono determinanti l'inglese ed il tedesco ed infine i campeggi segnalano l'olandese.

Nell'organico aziendale, hai dei lavoratori extra-comunitari? Se sei un lavoratore, provieni da un Paese extra Comunità Europea?

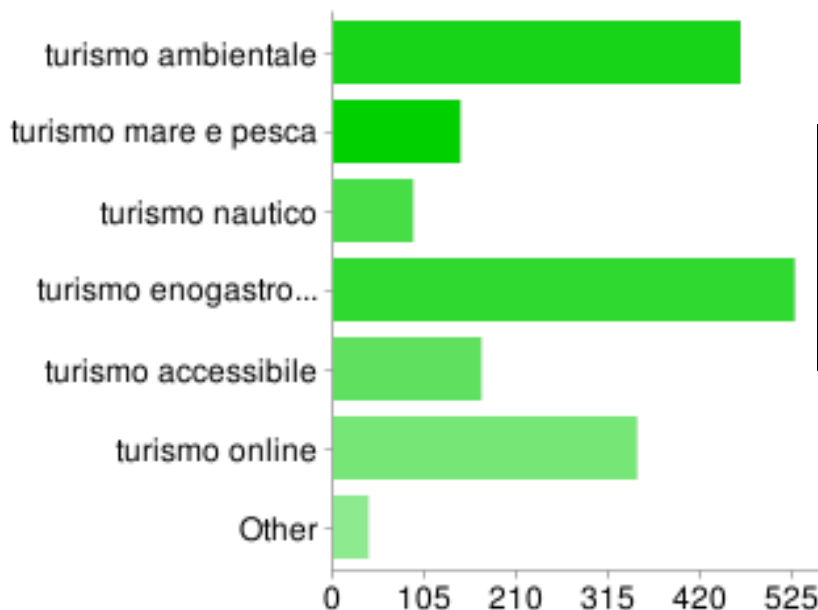


si	351	35%
no	649	65%

Il 35% ha dichiarato di avere nell'organico personale proveniente da Paesi extra Comunitari oppure di essere un cittadino extra-comunitario. Il restante 65% risponde invece negativamente a questa domanda. Il dato diventa più interessante se si selezionano ed

analizzano le sole domande delle aziende dove si vede che il 51% ha personale extra-comunitario. O addirittura se si guardano le sole risposte degli alberghi dove questa percentuale sale fino al 60%.

Quali percorsi formativi o progetti dovrebbero essere sviluppati per migliorare il turismo in Toscana? (Scegliere max 2 risposte)

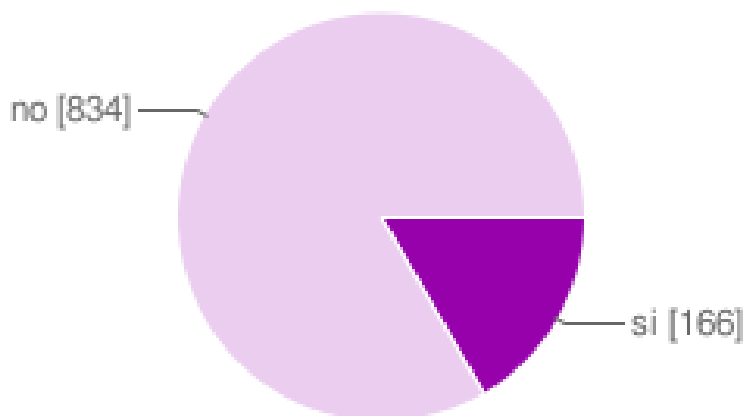


turismo ambientale	465	47%
turismo mare e pesca	145	14%
turismo nautico	91	9%
turismo enogastronomico	527	53%
turismo accessibile	169	17%
turismo online	347	35%
Other	40	4%

A tale domanda aziende e lavoratori hanno risposto nell'ordine che vorrebbero sviluppare progetti legati al 53% turismo enogastronomico, 47% turismo ambientale sostenibile, 35% turismo on line ed utilizzo delle nuove tecnologie, 17% turismo accessibile, 14% turismo mare e pesca, 9% turismo nautico ed infine il 4% altri tipi di progetti pur non specificando nel campo vuoto

nessuna tipologia. Anche questo dato diventa ancora più interessante se analizzato per tipologia di aziende in cui i pubblici esercizi hanno prevalentemente scelto il turismo enogastronomico 100% ed al secondo posto con il 43% hanno scelto il turismo ambientale; mentre gli alberghi il turismo sostenibile dal punto di vista ambientale 46% ed il turismo on line il 41%.

Conosci T.R.I.O. la piattaforma web learning della Regione Toscana?

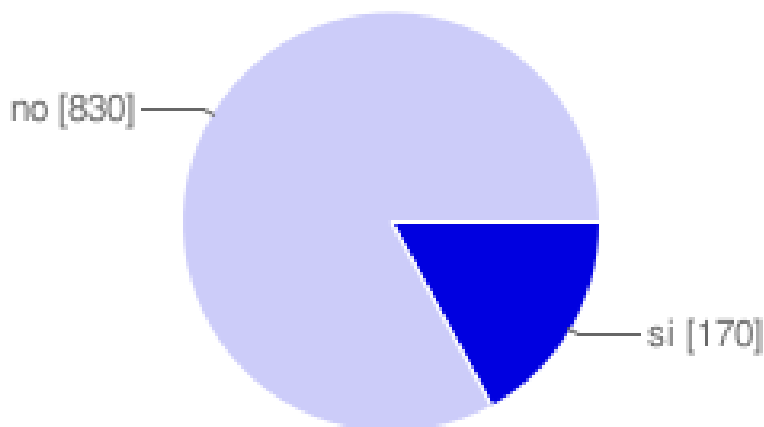


si	166	17%
no	834	83%

L'83% delle aziende e dei lavoratori del campione non conoscono la piattaforma per la formazione a distanza interamente gratuita della Regione Toscana mentre, solo il 17% dichiara di conoscerla. La risposta è interessante anche analizzando separatamente le risposte delle aziende rispetto a quelle dei lavoratori dove si vede che

tra le aziende solo il 14% conoscono la piattaforma TRIO mentre tra i lavoratori la percentuale sale al 18% mostrando come la piattaforma gratuita è maggiormente utilizzata per interesse personale dal singolo più che come aggiornamento professionale.

Il personale della tua azienda ha mai svolto corsi di formazione a distanza/e-learning? Se sei un lavoratore hai mai partecipato a corsi di formazione a distanza/e-learning?

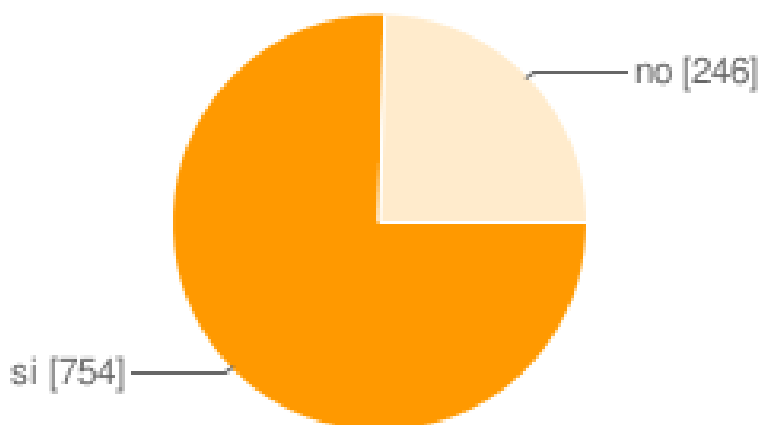


si	170	17%
no	830	83%

La domanda dimostra quanto precedentemente detto infatti, l'83% del campione risponde che non ha svolto corsi di formazione on line interamente a distanza mentre solo il 17% li ha fatti. La formazione a distanza non la si conosce molto e ancor meno si svolgono corsi di formazione on line per

l'aggiornamento professionale continuo. Sono ancora una volta prevalentemente i lavoratori a rispondere affermativamente a questa domanda.

Saresti interessato a coinvolgere il personale della tua struttura in corsi di formazione interamente on line, a distanza? Se sei un lavoratore, saresti interessato a svolgere corsi di formazione interamente a distanza?

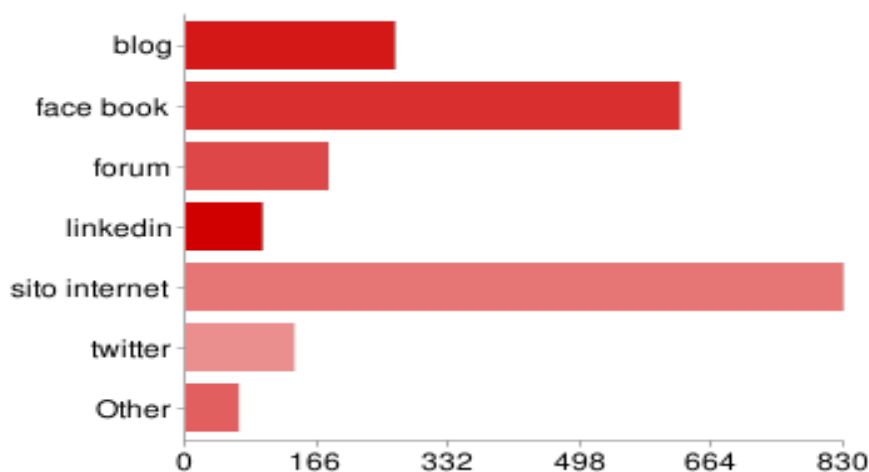


si	754	75%
no	246	25%

Contrariamente a quanto si è dichiarato nelle due precedenti domande ovvero che non si conosce la formazione a distanza e che non si è mai fatta formazione a distanza, il campione risponde che sarebbe molto interessato a svolgere corsi di aggiornamento professionale on line. Per il 75% del campione coinvolto

nell'indagine la formazione a distanza sarebbe molto utile ed interessante, sia aziende che lavoratori vorrebbero utilizzarla per l'aggiornamento professionale. Solo il 25% dichiara di non essere interessato.

Oltre ai classici canali di comunicazione, quali strumenti web utilizzi per promuovere le attività ed i servizi della tua azienda nonché per organizzare il lavoro? Se sei un lavoratore, quali strumenti conosci ed utilizzi? (Scegliere max due risposte).



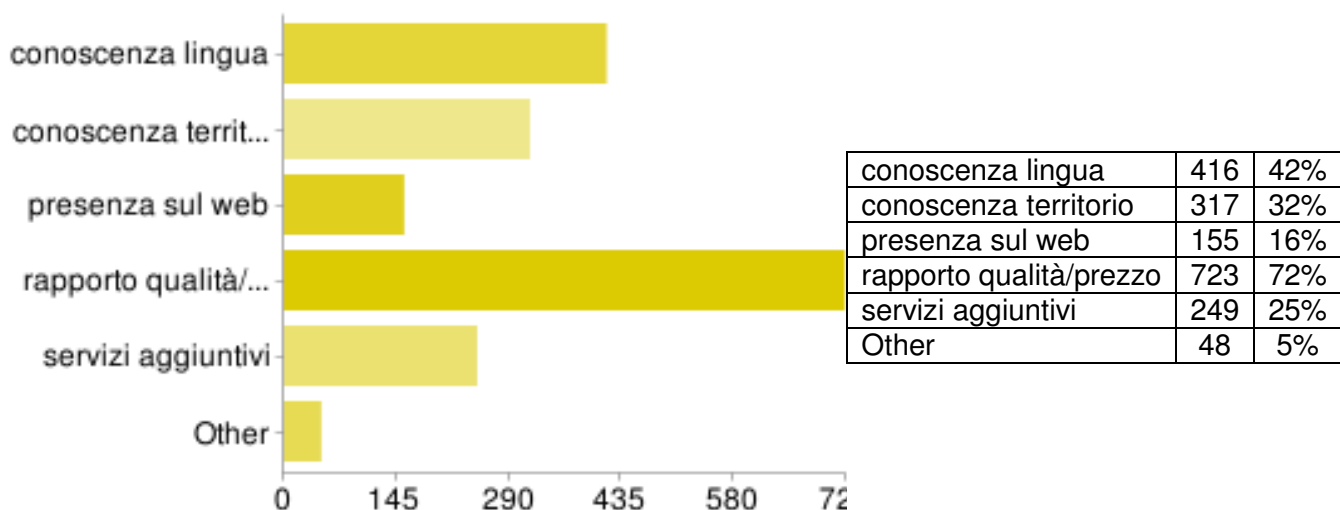
blog	264	26%
face book	623	62%
forum	180	18%
linkedin	97	10%
sito internet	829	83%
twitter	137	14%
Other	67	7%

Il campione dimostra di conoscere molti degli strumenti di ultima generazione per la promozione dei servizi e per l'organizzazione del lavoro. Al primo posto ancora il sito web 83% seguito dal social network face book 62%, dal blog 26%, dal forum 18%, da twitter 14%, linkedIn 10% ed infine "altri canali" per il 7% del campione. Chi sceglie "altro", specifica nel campo vuoto segnalando: My Job, portali e-

booking, my space, mailing list, google ad words, google earth, orkut, flicker ...

Interessante analizzare la domanda suddividendola per settore dove si vede che sono gli alberghi a utilizzare maggiormente più strumenti contemporaneamente, oltre al sito, social network, blog e portali e-bookings.

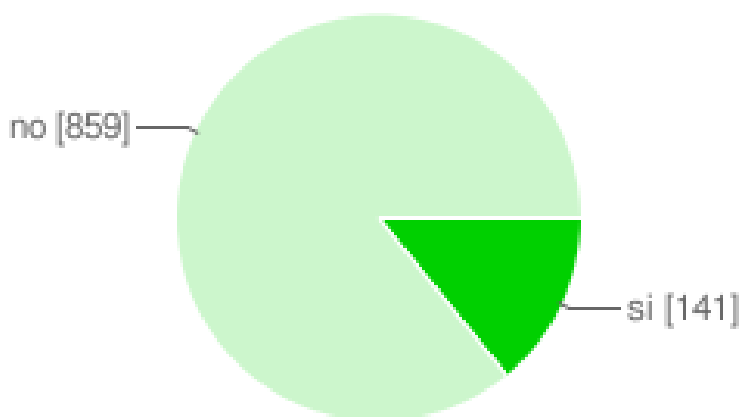
Qual è il punto di forza per soddisfare le esigenze del cliente? (Scegliere max 2 risposte)



Il 72% del campione risponde che il punto di forza per soddisfare al meglio le esigenze del cliente è il rapporto qualità/prezzo, seguito dal 42% presenza di operatori che parlano lingue straniere, 32% aziende ed operatori bene inserite/i nel contesto territoriale e con conoscenza del territorio e dei suoi prodotti,

25% l'offerta di servizi aggiuntivi, 16% presenza dell'azienda, dei suoi servizi nel web e posizionamento, il 5% sceglie infine l'opzione "altro" specificando prenotazione e biglietti gratis per musei, rapporto umano ed ospitalità, parcheggio, creazione viaggi individualizzati ..

Negli ultimi 12 mesi hai utilizzato gli strumenti per il sostegno al reddito?



si	141	14%
no	859	86%

L'86% risponde di non aver utilizzato strumenti di sostegno al reddito negli ultimi 12 mesi né come azienda né come lavoratore, solo il 14% risponde invece di averne ricevuti. Interessante analizzare tale domanda dal punto di vista dei settori dove si vede che a far richiesta di

sostegno al reddito sono state prevalentemente le aziende alberghiere (17%), i pubblici esercizi (10%) agenzie di viaggio (11%).

Se hai risposto sì alla domanda precedente, quali strumenti di sostegno al reddito hai richiesto?

Al primo posto il campione ha indicato la cassa integrazione in deroga della Regione Toscana, seguita dagli assegni di disoccupazione, dalla

mobilità, da contratti di solidarietà, ed infine dal sostegno degli enti bilaterali.

CONCLUSIONI

L'indagine dell'Osservatorio Regionale di quest'anno svolta, come ogni anno dai tre Enti Bilaterali del Turismo (EBCT – Confesercenti, EBIT – Confindustria, EBTT – Confcommercio) che operano sul territorio toscano, è stata realizzata attraverso la somministrazione di un **questionario on line** composto da 21 domande strutturate molte delle quali a scelta multipla.

Per le aziende associate ai tre Enti Bilaterali è stato possibile rispondere al questionario dal 21 aprile 2010 al 21 maggio 2010.

Per il settore del turismo gli Enti Bilaterali sono tre e rappresentano la completezza delle aziende toscane: tra alberghi, agenzie di viaggio, campeggi, ristorazione ecc.

Le **21 domande hanno permesso** di effettuare un'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del settore e di comprendere meglio alcuni aspetti integrando l'analisi che i tre enti bilaterali fanno continuamente attraverso l'attivazione dei loro servizi.

Le **schede** contenute alla fine dell'indagine meglio descrivono i fabbisogni formativi e professionali del settore perché analizzano le attività svolte nell'anno 2009-2010 dai tre enti bilaterali del turismo toscano ed in particolar modo: la formazione erogata, il sostegno al reddito alle aziende ed ai lavoratori e l'incontro domanda ed offerta di lavoro.

Il questionario di indagine on line ha permesso invece di approfondire alcuni aspetti rilevanti come la tipologia di formazione che risulta necessaria, le competenze ed i profili professionali emergenti, l'interesse verso aree specifiche in cui poter lavorare per progetti, l'uso delle nuove tecnologie

Le prime sei domande hanno permesso di conoscere meglio il campione definendo principalmente la denominazione, l'area di provenienza ed il settore del turismo in cui si opera; dalla domanda n. 6 alle 21 si è invece affrontato i temi ritenuti rilevanti.

Hanno risposto al questionario **1000 tra aziende (47%) e lavoratori (53%)** operanti nel settore turismo.

Il campione rappresenta tutte le aree della Toscana ed in particolare Lucca e Versilia 25% del campione, Firenze 16%, Grosseto 16%, Siena 11%, Pistoia 9%, Livorno/Elba 9%, Pisa 4%, Arezzo 4%, fuori toscana (aziende multi localizzate) 3%, Massa Carrara 2% e Prato 1%.

Allo stesso tempo il campione è rappresentativo anche dei settori del turismo infatti il campione è suddivisibile in 56% degli alberghi, 21% dei pubblici esercizi, 18% altro (associazioni del turismo e parti sociali) 4% agenzie di viaggi e 2% campeggi/villaggi.

In maniera molto sintetica rintracciamo di seguito alcuni elementi fondamentali che sono emersi dall'indagine.

Relativamente alle **competenze emergenti** il 45% del campione coinvolto nell'indagine ha risposto che le competenze emergenti per operare nel settore turismo sono quelle legate alla conoscenza

delle lingue dei nuovi paesi emergenti ed alle loro abitudini, seguite dal 43% da quelle legate al web 2.0 ed all'utilizzo delle nuove tecnologie sia per la promozione che per l'organizzazione del lavoro in genere. Al terzo posto invece, con il 38% viene segnalata la conoscenza del territorio seguita poi dalle tecniche di vendita 27%, dal revenue management 18%, dalla conoscenza dei prodotti tipici 17% e infine il 5% segnala altre competenze. Ovviamente le percentuali legate a questa domanda cambiano se si analizzano solo le risposte degli alberghi in cui sono il web 2.0 ed il revenue management che vengono considerati fondamentali a differenza dei pubblici esercizi che puntano maggiormente sulle conoscenze del territorio e sulle lingue.

Nella domanda dedicata invece alle **figure professionali individuate e descritte dalla Regione Toscana** all'interno del nuovo sistema regionale delle competenze, che sostituiscono i profili professionali ed individuano le competenze chiave di ogni professionalità permettendo di definirne i relativi percorsi formativi, il 63% del campione ha risposto di non conoscerle mentre il 37% ha risposto positivamente.

Il campione ritiene invece che esistano **figure professionali nuove** e per le quali si necessiterebbe di maggiori competenze e professionalità. Quelle che vengono segnalate sono quelle socio-sanitarie che operano prevalentemente nel settore termale e del benessere tra cui l'animatore del benessere una figura più complessa che ha il compito di orientare alla conoscenza dei vari percorsi dando le informazioni precise sullo sport, sul termale, sul biologico ..., vengono inoltre segnalate figure quali: l'esperto nel marketing del prodotto tipico e biologico, l'esperto di turismo sostenibile, l'esperto di web marketing e marketing 2.0.

Altra domanda, per poter indagare circa il rapporto con gli istituti turistico - alberghieri dove si è visto che il 61% del campione dichiara di non avere conseguito un **diploma di maturità negli istituti turistico/alberghieri** né di avere dipendenti provenienti da questa tipologia di studi che un tempo era determinante per operare nel settore. Solo il 39% dichiara di avere un diploma di un istituto o turistico o alberghiero o di avere dipendenti assunti provenienti da tali istituti.

L'87% delle aziende e dei lavoratori rispondono tuttavia che a fare la differenza sono le esperienze **formative e/o professionali all'estero**.

Relativamente alla **conoscenza delle lingue**, ritenuta strategica per un'azienda competitiva che opera nel turismo, il 10% del campione dichiara di non conoscere/parlare nessuna lingua o di avere personale all'accoglienza che non parla nessuna lingua. Il 34% del campione risponde che le lingue parlate in media da chi opera nell'area accoglienza/ricervimento sono due, il 25% dice che sono tre, il 20% solo una lingua, l'8% quattro lingue ed un 3% del campione ne segnala oltre 4. Se si considera che le lingue sono ritenute rilevanti dalla stragrande maggioranza del campione e strategiche anche per attrarre nuovi mercati, il 10% del campione che dichiara di non parlare neanche una lingua sommati al 20% che ne parla solo una, sono ancora una percentuale troppo alta.

Chiedendo invece agli operatori quali sono **le lingue emergenti** che dovrebbero essere conosciute il dato mostra che il 51% del campione vorrebbe parlare o vorrebbe che fosse conosciuta dagli operatori del ricevimento/accoglienza la lingua russa seguita dal 30% di “altre lingue” rispetto a quelle presenti nella lista fornita e specificando nel campo inglese e tedesco. Al terzo posto la lingua cinese 26%, seguita da 18% della lingua giapponese, 17% della lingua araba e 14% della lingua olandese. Interessante vedere come, se i dati vengono analizzati per il solo settore alberghiero diventano più importanti la lingua cinese, russa e giapponese mentre per i pubblici esercizi, che segnalano “altro”, rimangono determinanti l'inglese ed il tedesco ed infine i campeggi segnalano l'olandese.

Andando ad intervistare il campione in merito a quale **progetto speciale per il turismo** si potrebbe sviluppare in Toscana coinvolgendo aziende e lavoratori, il campione ha risposto nell'ordine che vorrebbe sviluppare progetti legati al 53% turismo enogastronomico, 47% turismo ambientale sostenibile, 35% turismo on line ed utilizzo delle nuove tecnologie, 17% turismo accessibile, 14% turismo mare e pesca, 9% turismo nautico ed infine il 4% “altri tipi di progetti”.

Con tre domande sulla **formazione a distanza** al fine di capire quanto conoscono la piattaforma gratuita della regione toscana e se sono interessati a svolgere la formazione a distanza attraverso l'uso di piattaforme e-learning, si è potuto vedere come l'83% del campione non conosce la piattaforma T.R.I.O. della Regione Toscana per la FAD e l'83% non ha neanche mai svolto corsi di aggiornamento delle competenze attraverso le nuove tecnologie (in FAD) mentre, il 75% sarebbe interessato ad utilizzare questa metodologia ed a conoscerla.

Tuttavia aziende e lavoratori del turismo conoscono ed utilizzano le **nuove tecnologie per operare nel turismo**.

Il campione dimostra di conoscere molti degli strumenti di ultima generazione per la promozione dei servizi e per l'organizzazione del lavoro. Al primo posto ancora il sito web 83% seguito dal social network face book 62%, dal blog 26%, dal forum 18%, da twitter 14%, linkedIn 10% ed infine altri canali per il 7% del campione che sceglie “altro” e specifica nel campo vuoto: My Job, portali e-book, my space, mailing list, google ad words, google earth, orkut, flicker ...

Ma parlando di **punti di forza per aziende competitive** il 72% del campione risponde che il punto di forza per soddisfare al meglio le esigenze del cliente è ancora il rapporto qualità/prezzo, seguito dalla presenza di operatori che parlano lingue straniere 42%, da aziende ed operatori bene inserite/i nel contesto territoriale e con conoscenza del territorio e dei suoi prodotti 32%, dall'offerta di servizi aggiuntivi 25%, dalla presenza dell'azienda e dei suoi servizi nel web e posizionamento 16% ed infine il 5% sceglie l'opzione “altro” specificando prenotazione e biglietti gratis per musei, rapporto umano ed ospitalità, parcheggio, creazione viaggi individualizzati.

Infine, la domanda sul **sostegno al reddito per le imprese ed i lavoratori**, l'86% del campione dice di non averne fatta richiesta mentre per il 14% che ha avuto bisogno di tali strumenti, i più utilizzati

sono stati: al primo posto il campione ha indicato la cassa integrazione in deroga della Regione Toscana, seguita dagli assegni di disoccupazione, dalla mobilità, da contratti di solidarietà, ed infine dal sostegno degli enti bilaterali.

Si rimanda al lavoro integrale che verrà pubblicizzato nei tre siti degli enti bilaterali:

www.ebt.toscana.it

www.ebit.toscana.it

www.ebct.it



Ente Bilaterale Territoriale Unitario del settore Turismo della Toscana

23

Denominazione

Ente Bilaterale Territoriale Unitario del settore Turismo della Toscana

Anno di costituzione

12 luglio 1996

Organizzazioni costituenti

Confesercenti Toscana, Filcams-Cgil, Fisascat-Cisl, Uiltucs

Attività

L'Ente ha competenza per il settore Turismo e sul territorio toscano.

L'Ente promuove e gestisce sul territorio toscano iniziative in materia di formazione e qualificazione professionale anche in collaborazione con le Regioni e gli Enti competenti, anche finalizzate all'avviamento dei lavoratori che vi abbiano partecipato.

Si occupa anche di analisi dei fabbisogni formativi e professionali, incontro domanda e offerta di lavoro in Toscana, Sicurezza sul lavoro, Conciliazioni e vertenze, promozione previdenza complementare, promozione assistenza sanitaria integrativa.

Composizione dell'Ente

L'Ente ha una sede regionale presso Confesercenti Toscana Via Pistoiese, 155 50145 Firenze e 12 Centri Servizi Territoriali dislocati in tutte le province della regione.

I componenti dell'Ente sono:

Comitato Esecutivo: 6 componenti

Collegio dei Sindaci: 3 componenti

Assemblea: 24 componenti

EBCT

Via Pistoiese, 155

50145 Firenze

Tel. 055/3036208

Fax 055/300003

e-mail: entibilaterali@confesercenti.toscana.it

sito web: www.ebct.it

RELAZIONE ATTIVITÀ FINANZIATA DALL'EBCT TURISMO NELL'ANNO 2009

L'Ente Bilaterale Territoriale Unitario del Settore Turismo della Toscana ha finanziato nel corso dell'anno 2009 progetti formativi di vario genere.

Il compito dell'Ente Bilaterale Territoriale Unitario del Settore Turismo della Toscana è stato quello di sostenere le iniziative formative e promozionali relative alle attività svolte dai Centri Servizi Territoriali e rispondere prontamente alle necessità del proprio bacino di utenza.

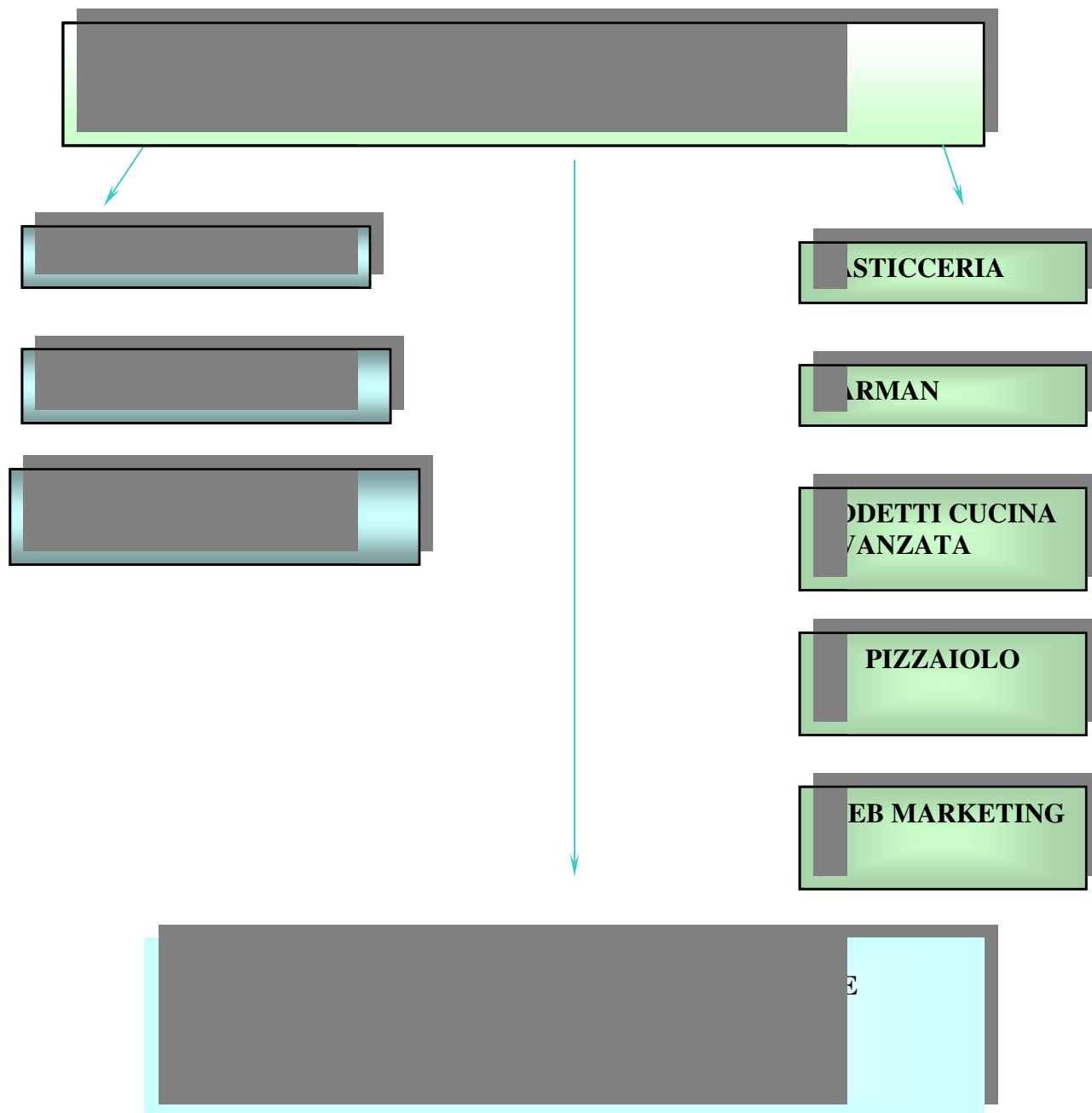
Nel corso del 2009 si è continuato ad incentivare l'attività di studio ed analisi legata ai fabbisogni formativi delle aziende aderenti al sistema, questo al fine di accrescere le abilità e creare una concreta opportunità per aumentare la capacità di competere delle imprese, attraverso l'utilizzo della formazione a costo zero.

Effettuando una più precisa e particolareggiata analisi delle attività formative attivate, possiamo realizzare una più ampia valutazione delle linee strategiche che il mercato del lavoro ha posto in essere in questo periodo.

Il mercato ha rivolto anche quest'anno la propria attenzione verso corsi di formazione obbligatori necessari per svolgere la primaria attività, ma contrariamente all'anno passato, l'Ente si è impegnato a finanziare anche attività formative volte all'aumento di competenze specifiche nel settore di riferimento, in grado di fornire punti di eccellenza nel settore di riferimento.

Inoltre alcuni territori hanno favorito scelte organizzative volte alla realizzazione di eventi promozionali utili a supportare le imprese verso scelte mirate in questo periodo di profondi cambiamenti del mercato.

L'attività dell'Ente Bilaterale Territoriale Unitario del Settore Turismo della Toscana, per l'anno 2010, si pone come obiettivo quello di favorire l'attuazione di percorsi formativi altamente professionalizzanti, per essere di aiuto alle imprese che desiderano acquisire competenze più specifiche ed innovative nel settore del turismo.





ENTE BILATERALE INDUSTRIA TURISTICA TOSCANA

Anno di costituzione: 1996

Parti contraenti: **FEDERTURISMO** – Federazione Nazionale Industria dei Viaggi e Turismo, **CGIL-FILCAMS** Regionale Toscana, **FISASCAT-CISL** Regionale Toscana, **UILTUCS-UIL** Associazione Sindacale con sede in Firenze.

EBIT è Agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana e ha un sistema di gestione della qualità certificato secondo le norme EN ISO 9001:2008 da TUV CERT.

ATTIVITA'

L'EBIT, Ente Bilaterale dell'Industria Turistica Toscana, previsto dal *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti da aziende dell'Industria Turistica*, ha competenza regionale, e il suo scopo istituzionale è principalmente quello di promuovere la qualificazione professionale dei dipendenti delle aziende del settore Turistico della Toscana aderenti al sistema Confindustria.

A questo scopo EBIT opera attraverso l'indagine e il monitoraggio delle esigenze del settore Turismo al fine di proporre le iniziative formative che più rispondono ai bisogni formativi e di qualificazione professionale emergenti sul territorio.

I corsi di volta in volta organizzati, vengono comunicati dall'Ente alle Direzioni delle aziende ricettive ed alle Organizzazioni sindacali, che procedono ad informare i lavoratori. In relazione a specifici periodi dell'anno è inoltre prevista anche l'assegnazione di borse di studio.

Alla fine di ciascun corso, EBIT svolge un'indagine tra i partecipanti al fine di monitorare il livello di soddisfazione dei lavoratori e poter, in questo modo, migliorare costantemente il livello della propria offerta formativa.

Programmazione annuale dell'attività

EBIT effettua periodicamente: un'indagine preventiva dei fabbisogni formativi attraverso questionari informativi e/o sui riscontri dei corsi degli anni precedenti; la valutazione e la scelta dei corsi in base ai risultati dei dati precedenti da parte del Comitato esecutivo; la redazione di un Calendario dei corsi di formazione da proporre alla delibera dell'Assemblea.

I corsi da realizzare sono distinti tra:

- corsi generali, destinati a tutto il personale dipendente del comparto turismo;
- corsi specifici per i dipendenti del settore alberghiero;
- corsi specifici per i dipendenti delle agenzie di viaggio;
- corsi rivolti al personale stagionale.

OBIETTIVI

EBIT ha come principale obiettivo la formazione professionale nel settore Turismo. L'esperienza maturata in questi anni di attività ed i confronti con datori di lavoro e lavoratori di tale settore, ha indotto ad indirizzare l'azione formativa in due direzioni. Da un lato, a cercare di rispondere alla necessità di maggiore specializzazione professionale per il personale del comparto turistico e, dall'altro, a provvedere ad una azione trasversale di innalzamento del livello di conoscenze anche per figure a più basso contenuto professionale.

I corsi organizzati da EBIT si articolano in corsi "trasversali", rivolti a tutti gli operatori del settore turismo (corsi di lingua e corsi di informatica); corsi "specialistici", rivolti alle varie categorie (corsi per Governanti, per Cameriere ai piani, corsi per Addetti al ricevimento, per Facchini, per Manutentori, Corsi IATA, Internet per agenzie di viaggio).

Nell'anno 2009 EBIT ha intensificato la collaborazione con l'Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Turistici "SASSETTI-PERUZZI" di Firenze, per la realizzazione dei corsi di informatica secondo il piano formativo ECDL, articolando le lezioni su più fasce orarie rispetto alle esigenze espresse dalle aziende e dai dipendenti. Sessanta persone hanno concluso i corsi e una buona parte delle stesse ha già sostenuto con successo gli esami previsti dal piano ECDL.

EBIT prosegue quindi nell'impegno di svolgere taluni percorsi formativi specifici presso gli istituti scolastici, rispondendo al bisogno di innestare contenuti didattici estremamente professionalizzanti.

Nell'ottica di una formazione sempre più qualificata, EBIT ha inoltre deciso di offrire agli studenti particolarmente motivati e meritevoli la possibilità di sostenere gli esami per l'ottenimento delle attestazioni riconosciute a livello internazionale per le lingue europee, già oggetto dei nostri corsi di formazione (inglese, tedesco, francese, spagnolo). Questo tipo di certificazioni sono un'ulteriore possibilità di arricchimento del proprio curriculum formativo e professionale.

E' sempre costante infine l'impegno di EBIT ad attivare tutte quelle collaborazioni necessarie per far crescere la propria capacità e conoscenza dei fabbisogni formativi del settore turismo e accrescere il patrimonio individuale delle risorse umane, anche attraverso la formazione su particolari esigenze (es. accoglienza, persone disabili, conoscenza multietnica).

In particolare per l'anno 2010 EBIT si sta impegnando nell'ambito della sensibilizzazione delle aziende turistiche sui temi del Turismo per Tutti, attraverso specifici percorsi di formazione per i dipendenti del settore affrontando tematiche quali gli aspetti relazionali tra fornitori di servizi e clienti con disabilità, principi di buona accoglienza, il significato di accessibilità e la qualità dell'informazione, le condizioni migliorative delle condizioni di accessibilità.

Attività di formazione: dati riferiti all'anno 2009

N° corsi attivati: **13 + 22 = 35 (primavera + autunno)**

N°. totale partecipanti I e II semestre 2009: **231**

Tipologia dei corsi di formazione

CORSI AREA TRASVERSALE	
<u>Corsi di lingua</u>	
inglese	n. 14 corsi
spagnolo	n. 6 corsi
francese	n. 3 corsi
tedesco	n. 1 corso
giapponese	n. 1 corso
russo	n. 2 corsi
<u>Corsi di informatica</u>	
Informatica - ECDL	n. 7 corsi per corrispondenti 7 moduli del percorso ECDL
CORSI AREA SPECIALISTICA	
Corsi per governanti*	n. 3 corsi (I, II, III livello)

* I corsi per Governanti vengono sempre svolti con docenti altamente qualificati appartenenti all'Associazione Nazionale Governanti

CONTATTI

Ebit – Segreteria Regionale

Via Valfonda 9 - 50123 Firenze

Tel. 055.2707237 Fax 055.281616

info@ebit.toscana.it

www.ebit.toscana.it



ENTE BILATERALE
TURISMO TOSCANO

ENTE BILATERALE TURISMO TOSCANO – E.B.T.T.

L'Ente Bilaterale del Turismo Toscano (EBTT) è un'associazione no profit prevista dal CCNL del settore turismo, ha carattere regionale ed opera in Toscana da oltre dieci anni offrendo servizi gratuiti alle aziende ed ai lavoratori. All'Ente fanno riferimento oltre 16.000 aziende tra alberghi, ristoranti, bar, stabilimenti balneari, mense, pasticcerie, gelaterie, campeggi, villaggi, agenzie di viaggio, residence, appartamenti di vacanza e oltre 43.000 lavoratori, annuali e stagionali.

I servizi GRATUITI che offre alle aziende ed ai lavoratori del settore turismo sono la formazione, l'incontro domanda ed offerta di lavoro, il sostegno al reddito e la conciliazione delle vertenze.

Inoltre, tra i compiti dell'Ebtt, vi è anche quello di fare indagini e ricerche per studiare l'andamento del mercato nel settore turismo, le nuove tendenze, i fabbisogni formativi e professionali degli operatori del sistema. Le indagini sono necessarie sia per orientare le strategie e la tipologia di servizi dell'ente in base ai reali bisogni delle aziende e dei lavoratori, ma soprattutto per dare alle aziende ed ai lavoratori strumenti per capire il mercato e per orientarsi nelle scelte.

I punti di forza dell'EBTT derivano dalla **collaborazione** con tutti gli attori del sistema e **dall'integrazione dei servizi** stessi ad esempio, partendo dall'analisi del fabbisogno passa attraverso la progettazione degli interventi, e la formazione, per concludersi con l'inserimento lavorativo.

ENTE BILATERALE TURISMO TOSCANO

PIAZZA MASSIMO D'AZEGLIO 13

50121 – FIRENZE

TEL. 055/2466161

FAX 055/2466128

regionale@ebt.toscana.it

formazione@ebt.toscana.it

www.ebt.toscana.it www.turismolavoro.it

Accreditato alla Regione Toscana per svolgere attività formative

Accreditato alla Regione Toscana per svolgere servizi al lavoro

Certificato Uni En Iso 9001:2008