

REGIONE
TOSCANA



TURISMO & TOSCANA

**Raffronto domanda/offerta
mercato del lavoro al primo trimestre 2005**

a cura di EBTT, EBIT, EBCT

Toscana: circa
strutture ricettive
Tipologia di strutture
gli alberghi: risultati
2.5% -2 stelle
e circa 94% di categoria
superiore. Il settore è stata
maggior risorsa
stica: 90%
nelle città d'arte
mare in linea con la
media regionale
montagna, collina-campagna
e terme 8/-88%

Facendo seguito alla pubblicazione predisposta in occasione della Conferenza Regionale sul turismo dal coordinamento degli E.B. a cura di Antonio Michelagnoli e in particolare al capitolo riguardante l'illustrazione del funzionamento del programma di incontro domanda/offerta lavoro, si sviluppa ulteriormente l'argomento descrivendo compiutamente il programma utilizzato nell'arco del 2004 e nei primi mesi del 2005 e si espongono le prime considerazioni, sulla base dei dati raccolti attraverso il programma stesso e delle interviste fatte agli operatori dei Centri Servizio.

Naturalmente si precisa che si tratta di una prima sperimentazione da trasformare in sistematica rilevazione dei dati con l'emissione di periodici bollettini.

L'illustrazione del funzionamento.

Il programma realizzato "Incontro" aiuta a rendere più semplice e rapida la ricerca di personale da parte delle aziende iscritte all'EBTT e la ricerca di lavoro da parte dei candidati che desiderano trovare occupazione nel settore turistico.

Sia le Aziende sia i Lavoratori hanno la possibilità di usufruire di tale servizio direttamente *via internet* collegandosi al sito www.turismolavoro.it o recandosi al *Centro Servizio* della propria provincia.

I caso: il Lavoratore invia la sua domanda di lavoro via internet.

Il Lavoratore per valutare le opportunità di impiego seleziona nella "griglia", articolata per aree professionali (lettere) e per livelli di competenza (numeri), la casella corrispondente alla sua esperienza lavorativa o alle sue aspirazioni e competenze. Se non conosce abbastanza il settore o se vuole essere più sicuro delle sue scelte può cliccare sulla lente per vedere le qualifiche comprese in ogni casella e sul punto interrogativo in corrispondenza di ogni lettera per individuare le aziende che utilizzano la professionalità prescelta.

	A	B	C	D	E	F
	Sala Bar Ristorante	Ricevimento ADV Front-backoffice	Cucina Preparazione pasti	Alloggio Camere Piani	Servizi tecnici Manutenzioni	Professionalità tipiche
	(?)	(?)	(?)	(?)	(?)	(?)
I	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍
II	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍
III	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍
IV	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍	☐ 🔍

Se l'esito della I selezione è negativo il Lavoratore ha la possibilità di riprovare posizionandosi in una casella in corrispondenza di un'altra area professionale e in ogni caso di inserire i suoi dati anagrafici, il suo curriculum vitae, se non è già nel database, e la sua richiesta di lavoro: la mansione cercata, la regione e la provincia dove vuole lavorare e il contratto richiesto.

Se l'esito della I selezione è positivo il Lavoratore per proseguire nella Ricerca deve obbligatoriamente registrarsi inserendo i propri dati anagrafici, e se il numero dei risultati ottenuti è minore o uguale a tre la ricerca si conclude, se è maggiore di tre procede alla II selezione nella quale specifica in modo più dettagliato la mansione che vuole svolgere e la Regione e la Provincia

nella quale vuole lavorare, l'anzianità lavorativa nel settore, il tipo di contratto richiesto, il titolo di studio conseguito e le proprie conoscenze linguistiche.

La Ricerca si conclude con un elenco nel quale è specificata la tipologia dell'Azienda che cerca personale con la qualifica selezionata dal Lavoratore e la provincia dove viene offerto il lavoro.

Il Lavoratore sceglie massimo tre Aziende di tale elenco delle quali desidera conoscere le informazioni complete e prima di concludere la registrazione, inserisce il suo curriculum vitae specificando i corsi di formazione frequentati, le conoscenze informatiche, le ultime esperienze lavorative nel settore, la sua disponibilità.

Automaticamente, alla fine della ricerca, viene inviata una e-mail all'EBTT con la richiesta di informazioni riguardanti le Aziende selezionate.

L'Ente, sempre per e-mail, invia al candidato i dati delle Aziende necessari per poterle contattare: la ragione sociale, l'indirizzo, il numero di telefono, l'e-mail.

Qualora le offerte di lavoro delle tre aziende selezionate non corrispondessero alle esigenze e alle capacità professionali del candidato, questo potrà ripetere la Ricerca e chiedere informazioni su altre Aziende (tre alla volta) e così via fino a esaurimento dell'elenco.

Il caso: l'Azienda invia la sua offerta di lavoro via internet.

L'Azienda per verificare se ci sono candidati con profili professionali corrispondenti alle sue necessità ed esigenze seleziona nella "griglia", articolata per aree professionali (lettere) e per livelli di competenza (numeri), la casella in corrispondenza dell'area professionale e del livello di competenza che il candidato deve aver acquisito.

	A	B	C	D	E	F
	Sala Bar Ristorante	Ricevimento ADV Front-backoffice	Cucina Preparazione pasti	Alloggio Camere Piani	Servizi tecnici Manutenzioni	Professionalità tipiche
	(?)	(?)	(?)	(?)	(?)	(?)
I	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 
II	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 
III	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 
IV	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 	☐ 

Se l'esito della I selezione è negativo l'Azienda ha la possibilità di riprovare ed effettuare un'altra ricerca e in ogni caso di lasciare i propri dati anagrafici e la sua offerta di lavoro specificando la mansione ricercata, la regione e la provincia dove viene offerta, il contratto offerto, il periodo di lavoro, il titolo di studio che deve aver conseguito il candidato, la sua anzianità lavorativa nel settore, le sue conoscenze linguistiche e informatiche.

Se l'esito della I selezione è positivo l'azienda per andare avanti con la Ricerca deve obbligatoriamente inserire i suoi dati anagrafici e la P. IVA (o cod. fiscale), che occorre per riconoscere se è iscritta all'Ente, condizione necessaria per usufruire del servizio, e se il numero dei risultati ottenuti è minore o uguale a tre la ricerca si conclude, se è maggiore di tre procede alla II selezione nella quale specifica obbligatoriamente la mansione offerta e il luogo di lavoro, il contratto offerto, il titolo di studio e le conoscenze linguistiche richieste, nonché l'anzianità lavorativa nel settore del candidato.

La Ricerca termina con l'elenco nel quale è specificata la mansione ricercata dai Lavoratori e la provincia nella quale vogliono lavorare.

Dopo aver consultato il curriculum vitae di ogni candidato, l'Azienda ne può scegliere tre, quelli con i profili professionali più corrispondenti alle proprie necessità, si conclude quindi la registrazione e automaticamente viene inviata una e-mail all'EBTT con la richiesta delle informazioni sui candidati selezionati.

L'Ente invia sempre per e-mail i dati necessari perché l'azienda possa contattare il candidato e sottoporlo al colloquio: il cognome e nome, l'indirizzo, il telefono e l'indirizzo e-mail.

Qualora i tre candidati selezionati non corrispondessero alle proprie esigenze, l'azienda può ripetere la Ricerca e chiedere informazioni su altri candidati (tre alla volta) via fino a esaurimento dell'elenco.

III caso: i Lavoratori e le Aziende si recano ai Centri Servizio.

L'operatore addetto raccoglie e inserisce nel database le domande e le offerte di lavoro rispettivamente dei lavoratori e delle aziende che si recano o contattano telefonicamente i Centri Servizio.

Cliccando su LAVORATORI, nella barra di menù orizzontale, si ha accesso ad una maschera nella quale sono visualizzati in lista tutti i lavoratori inseriti dall'utente connesso (la prima volta, quando l'archivio è vuoto, appare la scritta "Nessun Lavoratore presente"). E' possibile inserire un nuovo Lavoratore cliccando su NUOVO LAVORATORE: comparirà una form per l'acquisizione dei dati ANAGRAFICI (e la "griglia"), poi cliccare su INVIA. A questo punto la lista conterrà il nuovo

lavoratore appena inserito (la lista presenterà a video 10 lavoratori per volta, per vedere i successivi occorre cliccare sulle frecce che compariranno accanto al numero dei lavoratori).

E' possibile cercare un lavoratore specifico all'interno dell'archivio inserendo la stringa di ricerca nell'apposito campo e cliccando su CERCA.

E' possibile ordinare la lista secondo:

Cognome, Cittadinanza, Località, Nato il, cliccando sulle frecce ai lati (freccia in alto per ordinamento crescente, freccia in basso per ordinamento decrescente).

La scritta TOGLI FILTRI riporta alla schermata iniziale con tutti i lavoratori ordinati per cognome.

Per ognuno dei Lavoratori è possibile:

- visualizzare i suoi dati cliccando sul nominativo;
- modificare i suoi dati cliccando sull'icona MATITA a destra (sulla stessa riga);
- cancellare il Lavoratore cliccando sull'icona CESTINO a destra (sulla stessa riga).

Inoltre per ciascuno di essi è possibile inserire più OFFERTE di LAVORO cliccando sull'icona PAGINA (tra la matita e il cestino) sulla stessa riga. Comparirà una maschera del tutto simile alla precedente, con la lista delle offerte presentate dal Lavoratore in questione. La prima volta la lista sarà vuota e apparirà la scritta "Nessuna offerta presente", per inserire una nuova offerta cliccare su NUOVA OFFERTA e dopo aver riempito i vari campi cliccare su INVIA.

A questo punto la lista delle offerte del Lavoratore in questione conterrà un'offerta. Se si desidera inserirne un'altra, ripetere l'operazione.

Per ognuna delle Offerte è possibile:

- visualizzare i suoi dati cliccando sulla mansione offerta;
- modificare i suoi dati cliccando sull'icona Matita a destra (sulla stessa riga);
- cancellare l'offerta cliccando sull'icona Cestino a destra (sulla stessa riga).

Cancellando un Lavoratore verranno cancellate anche tutte le offerte di lavoro da egli presentate.

Cliccando su AZIENDE, nella barra di menù orizzontale, si ha accesso ad una maschera nella quale sono visualizzati in lista tutte le Aziende inserite dall'utente connesso (la prima volta, quando l'archivio è vuoto, appare la scritta "Nessuna Azienda presente"). E' possibile inserire una nuova Azienda cliccando su NUOVA AZIENDA: comparirà una form per l'acquisizione dei dati dell'AZIENDA, poi cliccare su INVIA. A questo punto la lista conterrà la nuova Azienda appena inserita (la lista presenterà a video 10 aziende per volta, per vedere le successive occorre cliccare sulle frecce che compariranno accanto al numero delle aziende).

E' possibile cercare un'Azienda specifica all'interno dell'archivio inserendo la stringa di ricerca nell'apposito campo e cliccando su CERCA.

E' possibile ordinare la lista secondo:

Nome azienda, Referente, Località, Telefono, cliccando sulle frecce ai lati (freccia in alto per ordinamento crescente, freccia in basso per ordinamento decrescente).

La scritta TOGLI FILTRI riporta alla schermata iniziale con tutte le Aziende ordinate per Nome.

Per ognuna delle Aziende è possibile:

- visualizzare i suoi dati cliccando sul nome;
- modificare i suoi dati cliccando sull'icona MATITA a destra (sulla stessa riga);
- cancellare l'azienda cliccando sull'icona CESTINO a destra (sulla stessa riga).

Inoltre per ognuna di esse è possibile inserire più RICHIESTE di LAVORO cliccando sull'icona PAGINA (tra la matita e il cestino) sulla stessa riga. Comparirà una maschera del tutto simile alla precedente, con la lista delle richieste presentate dall'azienda in questione. La prima volta la lista sarà vuota e apparirà la scritta "Nessuna richiesta presente", per inserire una nuova richiesta cliccare su NUOVA RICHIESTA e dopo aver riempito i vari campi (inclusa la "griglia") cliccare su INVIA.

A questo punto la lista delle richieste delle Azienda in questione conterrà una richiesta. Se si desidera inserirne un'altra, ripetere l'operazione.

Per ognuna delle Richieste è possibile:

- visualizzare i suoi dati cliccando sulla mansione richiesta;
- modificare i suoi dati cliccando sull'icona MATITA a destra (sulla stessa riga);
- cancellare la richiesta cliccando sull'icona CESTINO a destra (sulla stessa riga).

Cancellando un'azienda verranno cancellate anche tutte le richieste di lavoro da essa presentate.

Nel momento in cui un Lavoratore o un'Azienda, iscritta all'Ente, contattano il Centro Servizio perché cercano o offrono lavoro, l'operatore procede alla I selezione (Griglia) che darà un certo numero di risultati e alla II selezione che affinerà la Ricerca tanto quanto più sono precise le richieste (mansione, tipo di contratto, luogo di lavoro, titolo di studio, conoscenze linguistiche), infatti cliccando su INCONTRO, nella barra di menù orizzontale, comparirà una maschera nella quale si chiederà di effettuare una scelta:

- 1) AZIENDA CERCA LAVORATORE: cliccando su tale link comparirà una form di acquisizione dati per la selezione da effettuare tra le varie Offerte di Lavoro presentate dai Lavoratori. Dopo aver inserito i vari parametri di selezione (e barrata la casella nella

“griglia”), cliccare su CERCA. Il risultato di tale ricerca sarà una lista di tutti i Lavoratori che risponderanno ai criteri di selezione immessi.

- 2) LAVORATORE CERCA AZIENDA: cliccando su tale link comparirà una form di acquisizione dati per la selezione da effettuare tra le varie Richieste di Lavoro da parte delle Aziende. Dopo aver inserito i vari parametri di selezione (e barrata la casella nella *“griglia”*), cliccare su CERCA. Il risultato di tale ricerca sarà una lista di tutte le aziende che risponderanno ai criteri di selezione immessi.

Le Schede dei Lavoratori o delle Aziende così selezionate saranno consegnate o inviate rispettivamente alle Aziende o ai Lavoratori che ne hanno fatto richiesta che, dopo averle consultate, decideranno se e chi contattare per sottoporli ad un colloquio o per sostenere il colloquio.

Mercato del lavoro: stagione turistica 2004

Nella Banca Dati di "Incontro" sono stati inseriti circa 4.000 curricula vitae di candidati e 460 schede di aziende.

Dai dati a nostra disposizione emerge che le aziende che si rivolgono all'EBTT ricercano principalmente personale con medio-basse competenze professionali: cameriere di sala, cameriere ai piani, addetto bar, aiuto cuoco, cuoco, addetto al ricevimento.

I canali di reclutamento per soddisfare i propri fabbisogni di personale specializzato rimangono altri: rete personale di conoscenze dell'imprenditore, domande pervenute all'impresa, ecc.

Gli utenti che si rivolgono ai Centri Servizi sono in maggioranza candidati con basso profilo professionale che si propongono per mansioni quali cameriere ai piani, cameriere di sala, aiuto cuoco, addetto bar.

Molti sono anche coloro che hanno da poco concluso la loro formazione scolastica e sono al loro primo impiego, conoscono le lingue straniere, e si propongono per la qualifica di addetto al ricevimento non avendo avuto nessuna esperienza nel settore, condizione quasi sempre richiesta dalle imprese per la suddetta mansione. E' vero anche che in Centri Servizio come quello della Versilia ci sono molti candidati preparati per il ricevimento ma non ci sono abbastanza richieste da parte dell'impresa di questa qualifica professionale.

A Chianciano, in Versilia ci sono cuochi qualificati e non ci sono richieste da parte delle imprese per questa qualifica.

Fa eccezione il centro servizio di Grosseto dove le aziende ricercano anche addetti più specializzati per qualifiche con più alto contenuto professionale ed è evidente una sempre maggiore specializzazione anche dei candidati, soprattutto nelle aree professionali della cucina e del ricevimento, acquisita spesso con soggiorni ed esperienze all'estero piuttosto che con corsi di formazione professionale.

Il numero di "incontri" tra domanda e offerta lavoro andati a buon fine nella stagione turistica 2004, che si sono risolti cioè con una assunzione da parte delle imprese, si aggirano sui 400. Un dato però da considerare certamente inferiore rispetto a quello reale, perché non sempre le aziende, a cui sono stati inviati i candidati per sostenere il colloquio, comunicano l'eventuale assunzione, così come non lo fanno i candidati stessi. Questo implica peraltro la permanenza in banca dati di richieste di lavoro attive da parte di candidati che hanno trovato invece già occupazione.

Tabella1: n. aziende e n. candidati inseriti nel data base distribuiti per centro servizi e n. di incontri realizzati nell'anno 2004

CENTRI SERVIZIO	N. CANDIDATI INSERITI	N. AZIENDE INSERITE	INCONTRI (=n. assunzioni)
CHIANCIANO TERME	747	96	76
FIRENZE	415	22	2
GROSSETO	799	168	190
ISOLA D'ELBA	448	47	51
LIVORNO - SAN VINCENZO	193	36	13
MASSA	67	5	10
VERSILIA	980	57	30
WEB	300	32	0
TOTALE	3949	463	372

Tabella 2: "incontri" andati a buon fine per provincia e aree a maggiore concentrazione di imprese turistiche nell'anno 2004

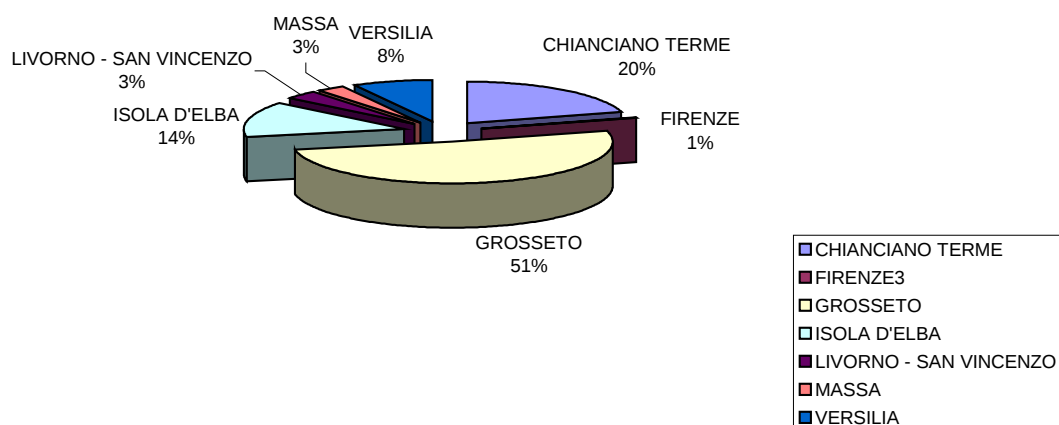


tabella 3: n. aziende inserite in banca dati per provincia e aree a maggior concentrazione di imprese turistiche nell'anno 2004

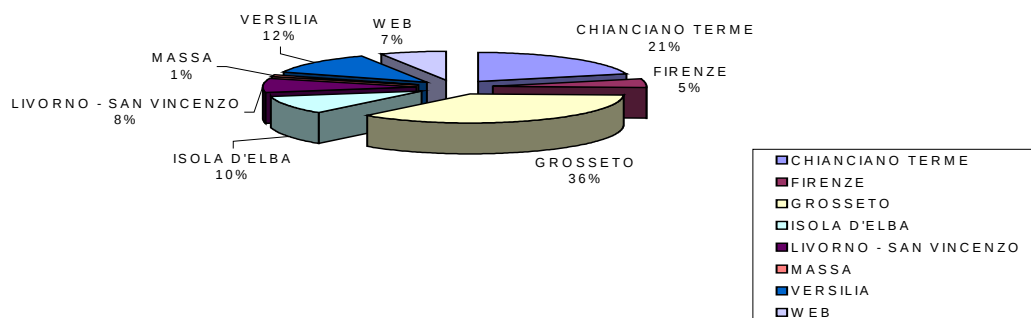
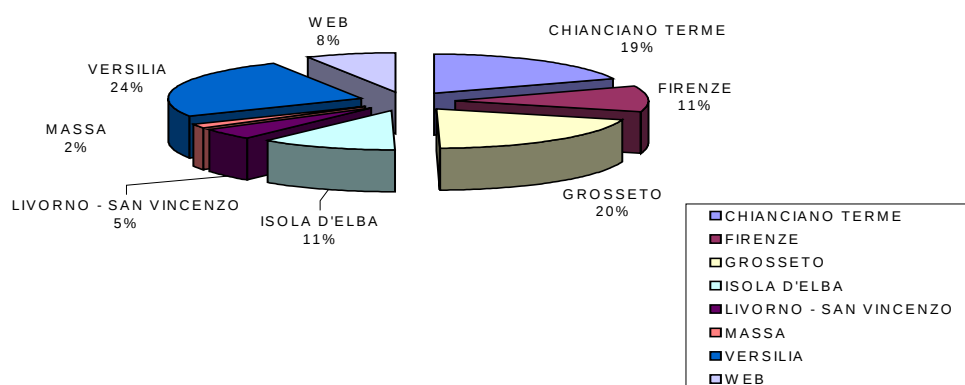


Tabella 4: n. di candidati inseriti in banca dati per provincia e aree a maggiore concentrazione di imprese turistiche nell'anno 2004



Inseriamo anche una tabella (tab.5) relativa al numero di curricula vitae dei candidati e al n. di schede delle aziende inserite in banca dati in questi primi mesi dell'anno 2005 con il n. di assunzioni effettuate.

Tabella 5: n. aziende e n. candidati inseriti nel data base distribuiti per centro servizi e n. di incontri realizzati al 31 maggio 2005.

CENTRI SERVIZIO	N. CANDIDATI INSERITI	N. AZIENDE INSERITE	INCONTRI (=n. assunzioni)
CHIANCIANO TERME	350	21	76
FIRENZE	86	0	
GROSSETO	362	64	150
ISOLA D'ELBA	247	27	
LIVORNO - SAN VINCENZO	93	15	
MASSA	0	0	
VERSILIA	519	27	
WEB	204	50	0
TOTALE	1861	204	226

Tabella 6: n. aziende e n. candidati inseriti nel data base distribuiti per centro servizi e n. di incontri realizzati In totale nel periodo di sperimentazione del programma "Incontro"

CENTRI SERVIZIO	N. CANDIDATI INSERITI	N. AZIENDE INSERITE	INCONTRI (=n. assunzioni)
CHIANCIANO TERME	1097	117	152
FIRENZE	501	22	2
GROSSETO	1161	232	340
ISOLA D'ELBA	695	74	51
LIVORNO - SAN VINCENZO	286	51	13
MASSA	67	5	10
VERSILIA	1499	84	30
WEB	504	82	0
TOTALE	5810	667	598

Dalle interviste fatte agli operatori dei Centri Servizi, allo scopo di integrare i dati numerici, sono emerse quali sono le aree professionali maggiormente interessate dalla ricerca di personale da parte delle imprese e di lavoro da parte dei candidati

CENTRI SERVIZIO	MANSIONI PIU' RICHIESTE DA PARTE DELL'AZIENDA	MANSIONI PIU' RICHIESTE DA PARTE DEL CANDIDATO	FABBISOGNI FORMATIVI PER AREA PROFESSIONALE
GROSSETO	1- CUOCO 2- AIUTO CUOCO 3- ADDETTO BAR 4- CAMERIERE DI SALA 5- PIZZAIOLO	1- ADDETTO RICEVIMENTO 2- PORTIERE DI NOTTE 3- ADDETTO BAR 4- CAMERIERE AI PIANI	SALA (chef de range) RICEVIMENTO (addetto ricevimento con conoscenza lingua tedesca) CUCINA (cuoco)
CHIANCIANO TERME	1- CAMERIERE SALA E PIANI 2- CAMERIERE AI PIANI 3- AIUTO CUOCO 4- CAMERIERE DI SALA 5- ADDETTO RICEVIMENTO	1- CAMERIERE AI PIANI 2- CAMERIERE SALA E PIANI 3- CAMERIERE DI SALA 4- CUOCO 5- AIUTO CUOCO 6- ADDETTO AL RICEVIMENTO	RICEVIMENTO (addetto ricevimento con conoscenza lingua tedesca) PIANI
ISOLA D'ELBA	1- CAMERIERE DI SALA 2- CAMERIERE AI PIANI 3- GENERICO DI CUCINA 4- CUOCO 5- AIUTO CUOCO 6- ADDETTO RICEVIMENTO 7- PORTIERE DI NOTTE	1- CAMERIERE DI SALA 2- CAMERIERE AI PIANI 3- ADDETTO RICEVIMENTO	RICEVIMENTO (addetto ricevimento con conoscenza lingua tedesca) SALA
LIVORNO	1- ADDETTO BAR 2- ADDETTO RICEVIMENTO 3- CUOCO 4- AIUTO CUOCO 5- CAMERIERE DI SALA	1- ADDETTO RICEVIMENTO 2- ADDETTO BAR 3- CAMERIERE DI SALA 4- AIUTO CUOCO 5- ASSISTENTE AI BAGNANTI 6- PORTIERE DI ALBERGO 7- CUOCO	RICEVIMENTO (addetto ricevimento) CUCINA
MASSA	1- CAMERIERE DI SALA 2- BARMAN 3- GENERICO DI CUCINA 4- CAMERIERE AI PIANI	1- CAMERIERE DI SALA 2- CAMERIERE AI PIANI 3- GENERICO DI CUCINA	IL N° DI INSERIMENTI DI AZIENDE E CANDIDATI E' MINIMO E TALE DA NON CONSENTIRE UN'ANALISI
VERSILIA	1- CAMERIERE DI SALA 2- CAMERIERE AI PIANI 3- AIUTO CUOCO E GENERICO CUCINA 4- CUOCO 5- ADDETTO BAR 6- PORTIERE DI NOTTE	1- CAMERIERE DI SALA 2- CAMERIERE AI PIANI 3- AIUTO CUOCO 4- ADDETTO BAR 5- ADDETTO RICEVIMENTO	SALA CUCINA (commis di cucina)
FIRENZE	1- FACCHINO 2- CAMERIERE AI PIANI 3- PORTIERE DI NOTTE 4- TURNANTE 5- SEGRETARIO RICEVIMENTO E CASSA	1- FACCHINO 2- CAMERIERE AI PIANI 3- ADDETTO RICEVIMENTO	PIANI RICEVIMENTO

Sulla base dei dati a nostra disposizione abbiamo proceduto ad una analisi dei fabbisogni formativi e per corredare di ulteriori dati la nostra analisi, vogliamo testare il seguente questionario sui fabbisogni professionali e formativi da compilare a cura delle aziende del settore turistico che si rivolgono all'Ente Bilaterale.

QUESTIONARIO: FABBISOGNI PROFESSIONALI E FORMATIVI

1- Informazioni sull'azienda

Azienda.....tipologia.....

Comune.....Prov.....categoria.....

n. telefono.....n. fax.....e-mail.....

periodo di apertura: ☐ annuale ☐ stagionale

➤ **Numero addetti:** ☐ 1 – 5 ☐ 6 – 15 ☐ oltre 15

Sesso: n° maschi.....di cui extra comunitari.....

n° femmine.....di cui extra comunitari.....

➤ **Tipo di clientela:**

☐ prevalenza italiana

☐ prevalenza straniera

☐ mista

➤ **Fra le presenze straniere indicare quali nazionalità sono più rappresentate:** (max 3 risposte)

☐ Inghilterra

☐ Francia

☐ Germania

☐ Olanda

☐ Svizzera

☐ Austria

☐ Altro (specificare).....

2- Fabbisogni professionali e formativi

➤ **Nell'ultimo anno è stato assunto nuovo personale in azienda?**

☐ SI

☐ NO

➤ **Se SI con che tipo di contratto è stato assunto:**

☐ Tempo indeterminato

☐ Tempo determinato

➤ **Nell'ultimo anno quali figure professionali, per ogni settore, ha richiesto maggiormente:**

☐ **Sala – Bar:**

- ☐ Maitre
- ☐ Barman
- ☐ Chef de rang
- ☐ Sommelier
- ☐ Commis sala
- ☐ Commis bar
- ☐ banconiere

☐ **Cucina:**

- ☐ chef
- ☐ cuoco capo partita
- ☐ cuoco
- ☐ pizzaiolo
- ☐ commis di cucina
- ☐ personale di fatica addetto alla cucina

☐ **Piani:**

- ☐ capo governante
- ☐ governante
- ☐ cameriere ai piani
- ☐ caffettiere
- ☐ facchino

☐ **Ricevimento e Accoglienza:**

- ☐ capo ricevimento
- ☐ capo agenzia
- ☐ segretario ricevimento
- ☐ addetto ai servizi di prenotazione biglietterie
- ☐ portiere-portiere notturno
- ☐ addetto ricevimento
- ☐ addetto amministrazione

☐ **Altre mansioni:** indicare quale

.....

➤ **Quale/i figura professionale ha interesse ad inserire nel suo organico in futuro:**

- ☐ figura professionale.....
- ☐ figura professionale.....
- ☐ figura professionale.....

➤ **A chi vi rivolgete per individuare i candidati potenzialmente adatti alle vostre esigenze professionali? (max 3 risposte)**

- ☐ amici/parenti
- ☐ avvisi/annunci sui giornali
- ☐ società di lavoro interinale
- ☐ società di selezione del personale
- ☐ banche dati interne ad aziende
- ☐ agenzie del lavoro/ ufficio collocamento
- ☐ scuola, università

➤ **Quale/i figura professionale avrebbe necessità di maggiore professionalità e competenze specifiche:**

- ☐ figura professionale.....
- ☐ figura professionale.....
- ☐ figura professionale.....

➤ **L'azienda ha effettuato specifici corsi di formazione per il personale nell'ultimo anno?**

☐ SI ☐ NO

➤ **Se SI su quali argomenti:**

- ☐ Formazione obbligatoria (legge 626, H.A.C.C.P....)
- ☐ Lingue straniere (specificare).....
- ☐ corsi di comunicazione e accoglienza
- ☐ marketing
- ☐ informatica (specificare).....
- ☐ altro (specificare).....

➤ **Ritiene utile svolgere corsi di formazione in futuro?**

☐ SI ☐ NO

➤ **Se SI su quali argomenti**

- ☐ Formazione obbligatoria (legge 626, H.A.C.C.P....)
- ☐ Lingue straniere (specificare).....
- ☐ corsi di comunicazione e accoglienza
- ☐ marketing
- ☐ informatica (specificare).....
- ☐ altro (specificare).....

data

timbro e firma

In riferimento alla valutazione fatta circa i fabbisogni formativi attraverso il programma “Incontro” e sulla base delle richieste avanzate dai Centri Servizi dislocati sul territorio regionale nel corso del 2004 e nei primi mesi del 2005 sono stati effettuati dall'EBTT i seguenti corsi di formazione professionale:

Centro Servizio di Arezzo

Corso di spagnolo turistico
Corso di aggiornamento sui prodotti e la cucina tipica per ristoratori
Corso specializzazioni a tema sul settore della pasticceria
Corso sulla informatizzazione dei processi aziendali
Corso su come parlare in pubblico efficacemente
Corso inglese turistico
Corso professione barman: il mondo degli aperitivi

Centro Servizi Isola d'Elba

Corso pronto soccorso
Corso di tedesco livello principianti
Corso di tedesco livello avanzato
Corso di strategie di comunicazione
Legge 626: sicurezza nei luoghi di lavoro
Corso di barman

Centro Servizi di Livorno

Corso di lingua inglese II livello
Corso di lingua tedesca livello base
Corso di lingua tedesca II livello
Corso di H.A.C.C.P.
Corso di barman
Degustazione di vino
Cucina e gastronomia salata

Centro Servizi di Firenze

Web marketing
Corso di informatica livello base
Corso excel I livello
Corso excel II livello
Corso di internet e posta elettronica

Gestione risorse umane
Corso di lingua inglese livello base
Corso di lingua inglese livello avanzato
Corso di cucina livello base
Corso di pizzaiolo
Corso gelateria
Corso di pasticceria
Corso di abbinamento cibo/vino
Servizi ai piani
Corso aggiornamenti Amadeus

Centro Servizi di Pistoia

Seminari di cucina
Corso di lingua francese
Corso di lingua inglese
Corso di office
Corso di responsabile servizi prevenzione e protezione
Corso di pronto soccorso

Centro Servizi di Grosseto

Corso base lingua tedesca
Corso di tedesco turistico
Corso di lingua inglese livello intermedio
Corso di inglese turistico
Corso comunicazione e accoglienza
Corso per cameriera ai piani
Corso cucina e pasticceria
Corso di barman
Corso di abbinamento cibo/vino
Corso di sommelier
Corso di office avanzato

Centro Servizi di Prato

Corso di barman
Guida al cioccolato, degustazione ed utilizzo in cucina ed in pasticceria
Corso di informatica di base

Centro Servizi di Siena - Chianciano Terme

Corso di barman I livello

Centro Servizi di Lucca

Corso di computer I e II livello

Corso H.A.C.C.P.

Corso di pronto soccorso

Centro di Servizi Versilia

Tariffe e biglietterie aeree

Corso di inglese livello di base e intermedio

Corso di tedesco livello di base e intermedio

Corso di computer livello base

Marketing del turismo

Legge 626: sicurezza nei luoghi di lavoro

Corso H.A.C.C.P.

Corso di barman

Corso di sommelier I livello

Gastronomia di base

Corso di pasticceria

Corso di pronto soccorso.