



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

**Enti Bilaterali del
settore turismo:
Il mercato del lavoro
e i bisogni formativi**



osservatorio
regionale
del turismo
in **Toscana**



Enti Bilaterali del settore turismo: il mercato del lavoro e i bisogni formativi

Regione Toscana – Giunta Regionale
Direzione Generale dello Sviluppo Economico

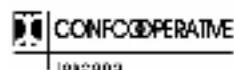
Coordinamento a cura di:
Area Politiche del Turismo, Commercio e Attività Terziarie

Redazione a cura di:
Ilaria Bigliuzzi e Arianna Morini Enti Bilaterali

Anno 2008

Distribuzione gratuita

Publicazione dell'Osservatorio Regionale del Turismo della Toscana



Indice

Enti Bilaterali del settore turismo: Il mercato del lavoro ed i bisogni formativi.

A cura di Ilaria Bigliuzzi e Arianna Morini

1. L'INDAGINE

1.1 GLI OBIETTIVI

1.2 IL CAMPIONE

1.3 LE METODOLOGIE DI RILEVAMENTO

1.4 LA STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

1.4.1 Sezione Aziende

1.4.2 Sezione Lavoratori

2. I RISULTATI DELL'INDAGINE

2.1 SEZIONE AZIENDE

2.2 SEZIONE LAVORATORI

3. I FABBISOGNI FORMATIVI E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE NEL SETTORE TURISMO

3.1 PROGETTO QPSR I

3.2 PROGETTO QPSR II

4. CONCLUSIONI

La presente indagine sui fabbisogni professionali e formativi del settore turismo si riferisce all'anno 2008 ed è a cura dell'Ente Bilaterale Turismo Toscano. I dati sono stati ricavati dalle statistiche del Programma Incontro di Ebt ed attraverso la somministrazione di questionari di rilevamento sottoposti ad aziende e lavoratori del settore turismo. Visita il sito www.ebt.toscana.it e www.turismolavoro.it . Per qualsiasi informazione puoi contattarci allo 055/2466161.

1. L'INDAGINE

1.1 GLI OBIETTIVI

L'obiettivo del presente lavoro è quello di conoscere, tramite la somministrazione di un questionario, la necessità di figure professionali espressa dalle aziende del settore turistico in Toscana in modo da fornire un supporto informativo per orientare l'offerta formativa tenendo presenti le esigenze espresse dalla domanda, facilitando così l'incontro tra l'offerta stessa e la domanda da parte delle aziende.

1.2 IL CAMPIONE

L'indagine si è svolta nel mese di maggio del 2008, su un campione di 687 aziende suddivise per tipologia: "alberghiero" (tutte le strutture ricettive dalle cinque a una stella) 340, "Pubblici Esercizi" (ristoranti, bar) 359, "Agenzia di Viaggi" 50, "Extra Alberghiero" (campeggi, residence) 32, altre strutture 86 e distribuite omogeneamente su tutto il territorio regionale.

Dal punto di vista dei lavoratori sono stati censiti 228 soggetti prevalentemente dell'area costiera.

1.3 LE METODOLOGIE DI RILEVAMENTO

L'indagine è stata realizzata con la somministrazione di un questionario articolato in 7 domande e composto di tre parti fondamentali: una prima parte di anagrafica, una seconda parte incentrata sui fabbisogni professionali delle aziende e le problematiche relative al reperimento delle diverse figure e una terza parte relativa alla conoscenza e all'utilizzo del programma Incontro, il software dell'EBTT che facilita l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

I questionari sono stati inviati per posta alle 15.000 aziende associate all'EBTT che lo hanno compilato e rinviato via fax. Alcune aziende sono state contattate anche via telefono o hanno compilato la versione on line del questionario sul sito dell'EBTT.

1.4 LA STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

1.4.1 SEZIONE AZIENDE

Il questionario ha la finalità di indagare i fenomeni quali-quantitativi relativi ai fabbisogni professionali in riferimento agli operatori del settore Turismo.

Nella prima pagina del questionario occorre indicare:

- la **Ragione sociale, l'indirizzo e l'e-mail dell'azienda**;
- la **tipologia dell'azienda**: va identificata l'appartenenza all' "alberghiero", "extra alberghiero", "pubblici esercizi", "agenzia di viaggio" o altro;
- il **numero dipendenti**: occorre indicare il numero di dipendenti;
- la **tipologia dei dipendenti**: è necessario distinguere il numero dei lavoratori secondo che siano dipendenti a tempo indeterminato, determinato, collaboratori familiari o apprendisti. E' prevista, inoltre, la categoria "altro" che comprende residualmente altre forme contrattuali diverse da quelle precedentemente indicate;
- la **capacità ricettiva e categoria**: occorre indicare il n. di posti letto o il numero di coperti o il n. di stelle a seconda della tipologia di azienda oppure la categoria "non applicabile";
- il **periodo di chiusura dell'azienda**: è necessario indicare i mesi e i giorni in cui non opera l'attività;

La compilazione di questa prima parte permette una immediata focalizzazione sia delle caratteristiche tipologiche che dimensionali delle aziende.

La seconda parte del questionario contiene un focus sulle figure professionali, nell'ottica del datore di lavoro (domande n. 1 – 3).

domande n. 1 e n. 2: si chiede di indicare, se sono state fatte assunzioni nell'ultimo anno, l'area professionale e le figure professionali ricercate per ogni area;

domanda n. 3: va indicata la maggiore difficoltà incontrata per il reclutamento del personale, è lasciato a disposizione un campo note in cui proporre spunti di riflessione e approfondire le tematiche relative alla domanda stessa.

La terza parte del questionario contiene domande relative alla conoscenza del servizio di incontro domanda e offerta di lavoro offerto dall'EBTT ai suoi associati (domande n. 4 - 7):

domanda n. 4 e n. 5: si chiede di indicare se si è usufruito del programma Incontro per la ricerca di personale e in caso di risposta negativa se si vuole avere informazioni al riguardo;

domanda n. 6: occorre indicare un punteggio che va da 1 (scarso) a 5 (ottimo) per valutare il servizio di incontro domanda e offerta lavoro;

domanda n. 7: è il primo quesito posto in forma aperta in cui si chiedono suggerimenti e commenti per poter migliorare il servizio di incontro domanda e offerta lavoro e rispondere efficacemente alle loro esigenze.

1.4.2 SEZIONE LAVORATORI

Nella prima pagina del questionario occorre indicare i dati del lavoratore:

- **nome e cognome, provincia di residenza e nazionalità, età;**
- **tipologia di contratto:** va indicato il tipo di contratto con cui sono assunti tra quello a tempo indeterminato, determinato, apprendista, collaborazione, nessuno o altro che comprende residualmente altre forme contrattuali diverse da quelle precedentemente indicate;
- **area di attività:** si chiede di indicare il settore/comparto in cui viene svolta l'attività lavorativa scegliendo tra ricevimento, agenzia di viaggio, piani, cucina, sala/bar, animazione o altro che comprende altre aree professionali diverse da quelle indicate;
- **azienda:** occorre indicare l'azienda presso cui l'intervistato svolge la propria attività lavorativa;
- **ultime esperienze di lavoro:** Vanno indicate le ultime due esperienze di lavoro dell'intervistato.

La compilazione di questa prima parte permette una immediata individuazione delle caratteristiche tipologiche dei lavoratori intervistati.

La seconda parte del questionario contiene le domande dalla n. 1 alla n. 3:

Domanda n. 1 e n. 2: si chiede di indicare l'area professionale di riferimento e le mansioni/compiti svolti;

domanda n. 3: va indicata la maggiore difficoltà incontrata nella ricerca di lavoro, è lasciato a disposizione un campo note in cui proporre spunti di riflessione e approfondire le tematiche relative alla domanda stessa.

La terza parte del questionario contiene domande relative alla conoscenza del servizio di incontro domanda e offerta di lavoro offerto dall'EBTT (domande n. 4 - 7):

domanda n. 4 e n. 5: si chiede di indicare se si è usufruito del programma Incontro per cercare il lavoro e in caso di risposta negativa se si vuole avere informazioni al riguardo;

domanda n. 6: occorre indicare un punteggio che va da 1 (scarso) a 5 (ottimo) per valutare il servizio di incontro domanda e offerta lavoro offerto dall'EBTT.

domanda n. 7: è il primo quesito posto in forma aperta in cui si chiedono suggerimenti e commenti per poter migliorare il servizio di incontro domanda e offerta lavoro e rispondere efficacemente alle esigenze degli intervistati.

2. I RISULTATI DELL'INDAGINE

Le risposte dei questionari somministrati sono state spogliate e analizzate in maniera dettagliata e i risultati resi visibili con delle tabelle e dei grafici.

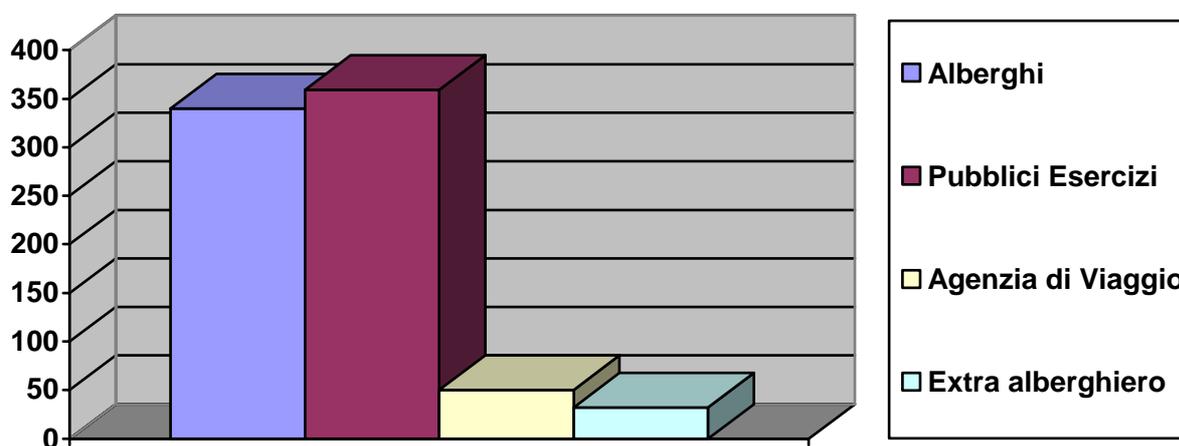
2.1 Sezione Aziende

TIPOLOGIA DI STRUTTURA DELLE AZIENDE INTERVISTATE

Tabella n. 1: Tipologia di struttura aziende

| Tipologia aziende | numero |
|--------------------|--------|
| Alberghi | 340 |
| Pubblici Esercizi | 359 |
| Agenzia di Viaggio | 50 |
| Extra alberghiero | 32 |
| Altro | 86 |

Grafico n. 1



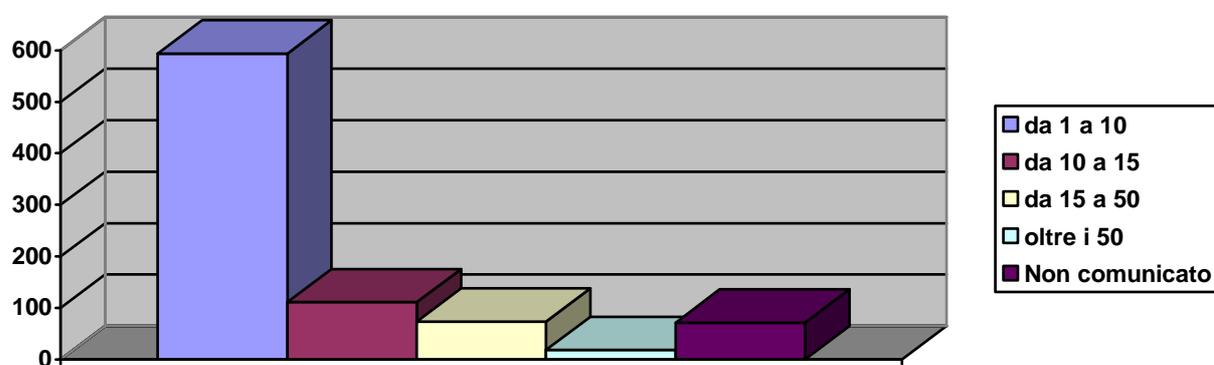
La maggior parte delle aziende intervistate sono Pubblici esercizi (ristoranti, bar) e alberghi, a seguire le agenzie di viaggi e le strutture extra-alberghiere (campeggi, residence).

INDICARE IL NUMERO DI DIPENDENTI PER IMPRESA

Tabella n. 2: numero di dipendenti

| n. dipendenti | n. risposte |
|----------------|-------------|
| da 1 a 10 | 594 |
| da 10 a 15 | 111 |
| da 15 a 50 | 73 |
| oltre i 50 | 18 |
| Non comunicato | 71 |

Grafico n. 2



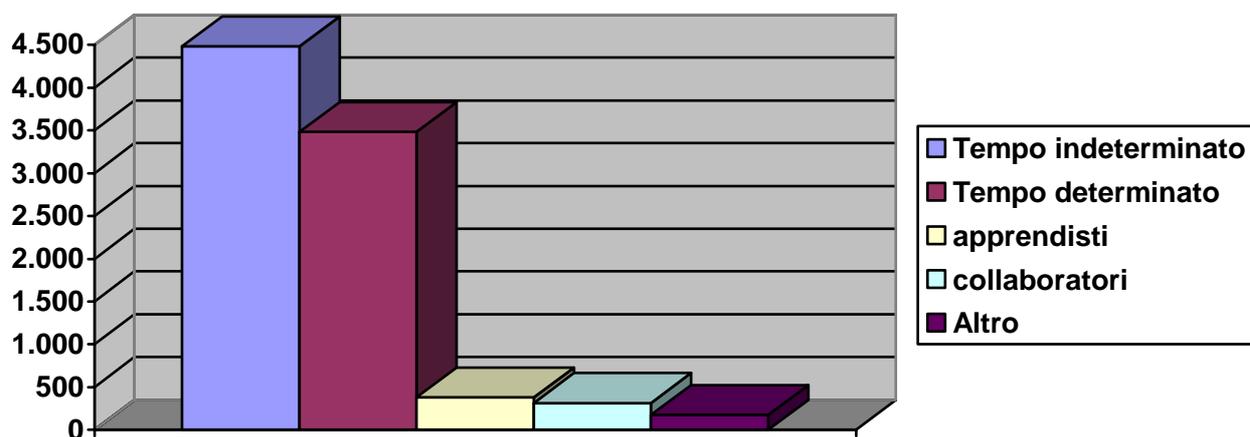
La maggioranza delle strutture ha un numero di addetti che varia da 1 a 10, sono per lo più imprese di medie dimensioni. Quelle che hanno un numero di dipendenti superiore a 15 rappresentano circa il 10% delle aziende.

INDICARE LA TIPOLOGIA DI DIPENDENTI

Tabella n. 3: tipologia dipendenti

| Tipo di contratto | n. dipendenti |
|---------------------|---------------|
| Tempo indeterminato | 4.482 |
| Tempo determinato | 3.479 |
| apprendisti | 379 |
| collaboratori | 316 |
| Altro | 175 |

Grafico n. 3



Circa il 51% dei dipendenti delle strutture hanno un contratto a tempo indeterminato, il 39% un contratto a tempo determinato, il 4% un contratto di apprendistato e il 3,6% di collaborazione.

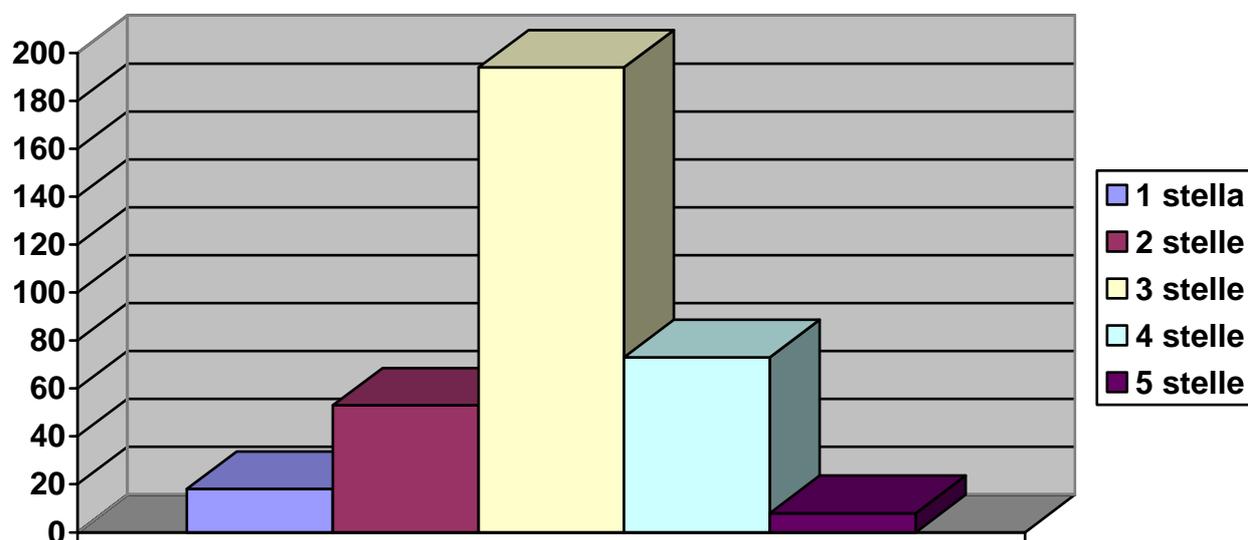
Le aziende di questo settore, in altre parole, hanno dipendenti con contratto a tempo indeterminato e assumono nuovo personale con contratti a termine per sopperire ai picchi di lavoro.

CAPACITÀ RICETTIVA DELLE IMPRESE

Tabella n. 4: numero di stelle delle strutture alberghiere

| Numero stelle | n. risposte |
|---------------|-------------|
| 1 stella | 18 |
| 2 stelle | 53 |
| 3 stelle | 194 |
| 4 stelle | 73 |
| 5 stelle | 8 |

Grafico n. 4



Per quanto riguarda gli alberghi il 56% sono strutture a 3 stelle, il 21% a 4 stelle.

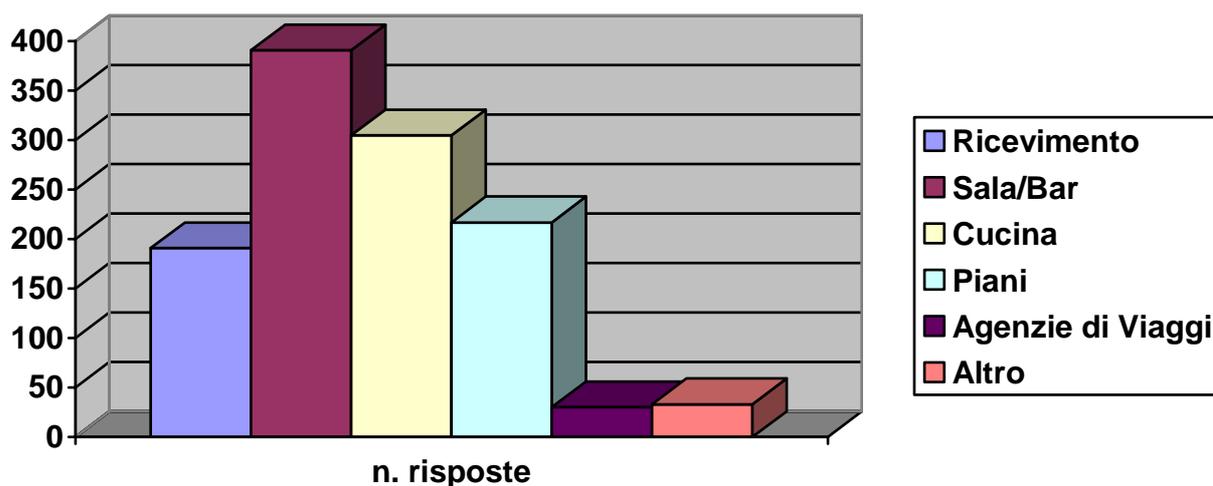
Per quanto riguarda i pubblici esercizi si tratta di strutture con n. di coperti che va dai 15 ai 400.

DOMANDA N. 1: SONO STATE FATTE ASSUNZIONI NELL'ULTIMO ANNO? PER QUALE AREA PROFESSIONALE? (SE SONO STATE FATTE ASSUNZIONI SI CROCI L'AREA PROFESSIONALE. POSSONO ESSERE SCELTE ANCHE PIÙ AREE)

Tabella n. 5: Aree professionali più ricercate dalle aziende

| Area Professionale | n. risposte |
|--------------------|-------------|
| Ricevimento | 191 |
| Sala/Bar | 391 |
| Cucina | 305 |
| Piani | 217 |
| Agenzie di Viaggi | 30 |
| Altro | 33 |

Grafico n. 5



L'Area professionale più richiesta nell'ultimo anno dalle strutture intervistate è quella di Sala/Bar seguita da Cucina e Piani. Il 16% delle aziende ha richiesto il settore Ricevimento.

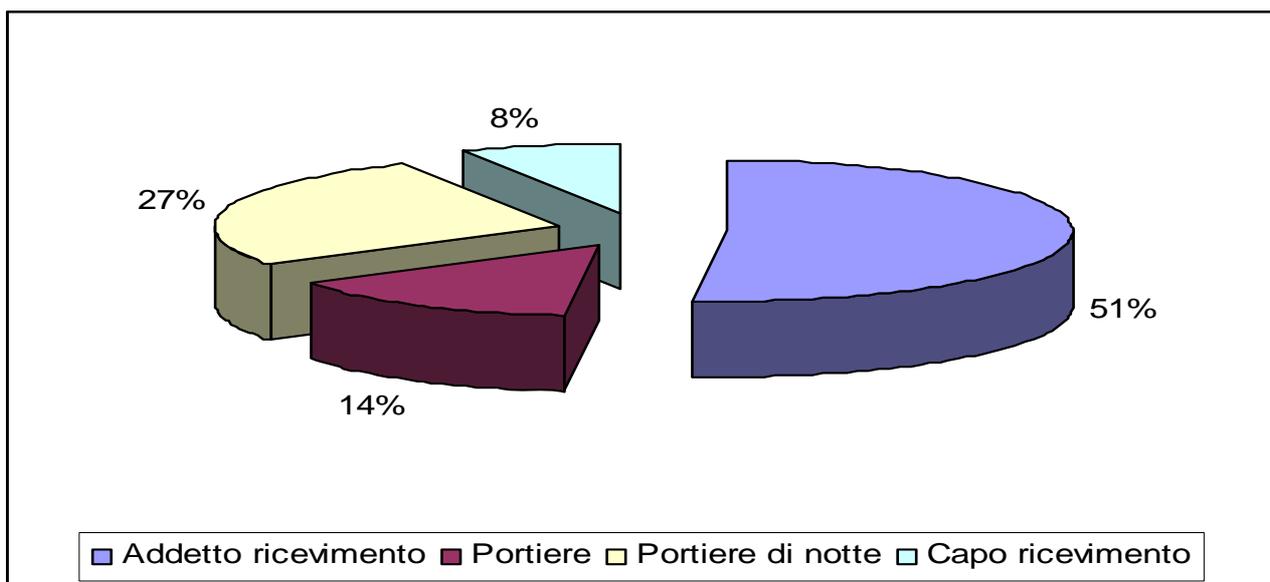
Per quanto riguarda la categoria "altro" le aziende hanno indicato mansioni quali: manutentore, giardiniere, assistente bagnanti/bagnino, animatore, estetista, pizzaiolo, pasticciere.

DOMANDA N. 2: PER OGNI AREA INDICHI LA MANSIONE SCELTA.

Tabella n. 6: Area Ricevimento

| Mansioni | n. risposte |
|---------------------|-------------|
| Addetto Ricevimento | 149 |
| Portiere | 41 |
| Portiere di notte | 77 |
| Capo ricevimento | 22 |

Grafico n. 6

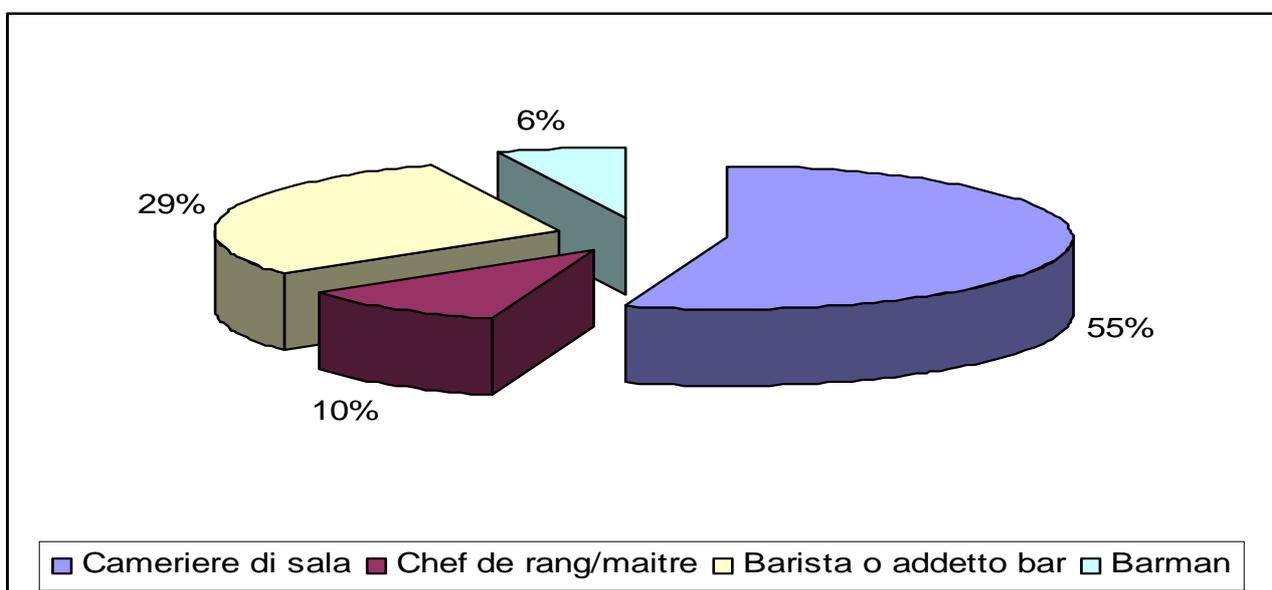


La figura professionale più richiesta per il settore Ricevimento è l'addetto al ricevimento e a seguire il Portiere di notte.

Tabella n. 7: Area Sala/Bar

| Mansioni | n. risposte |
|-----------------------|-------------|
| Cameriere di sala | 289 |
| Chef de rang/maitre | 54 |
| Barista o addetto bar | 154 |
| Barman | 32 |

Grafico n. 7

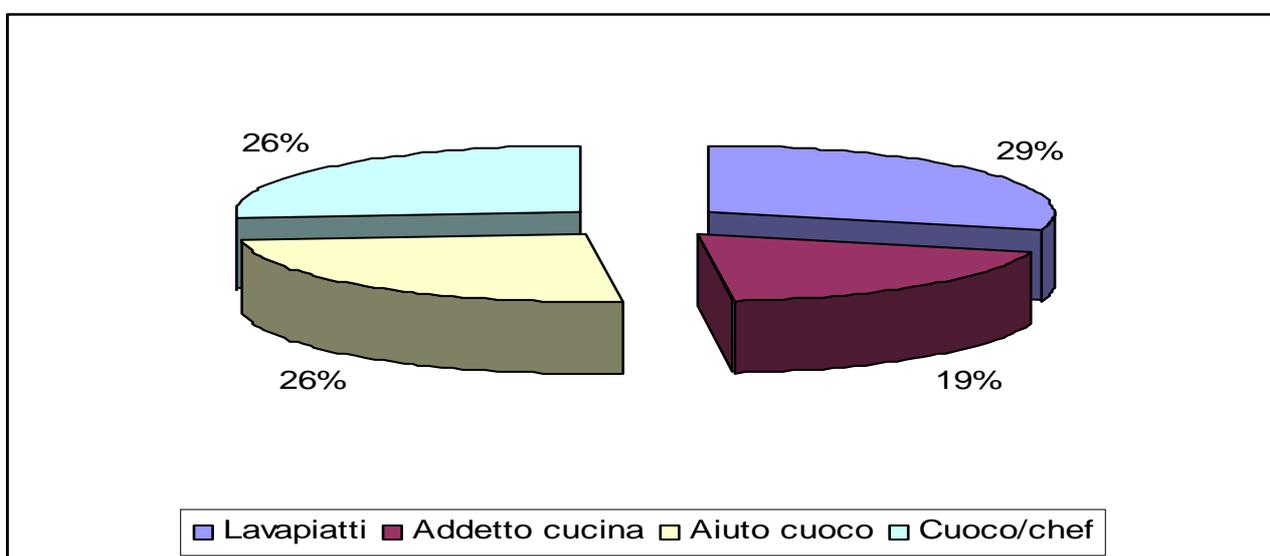


La figura professionale più richiesta per il settore Sala/bar è quella del cameriere di sala (circa il 55% delle aziende intervistate hanno assunto nell'ultimo anno lavoratori con questa qualifica) a seguire quella del barista (il 29% delle aziende ha richiesto personale per questa mansione).

Tabella n. 8: Area Cucina

| Mansioni | n. risposte |
|----------------|-------------|
| Lavapiatti | 160 |
| Addetto cucina | 106 |
| Aiuto Cuoco | 141 |
| Cuoco/chef | 143 |

Grafico n. 8

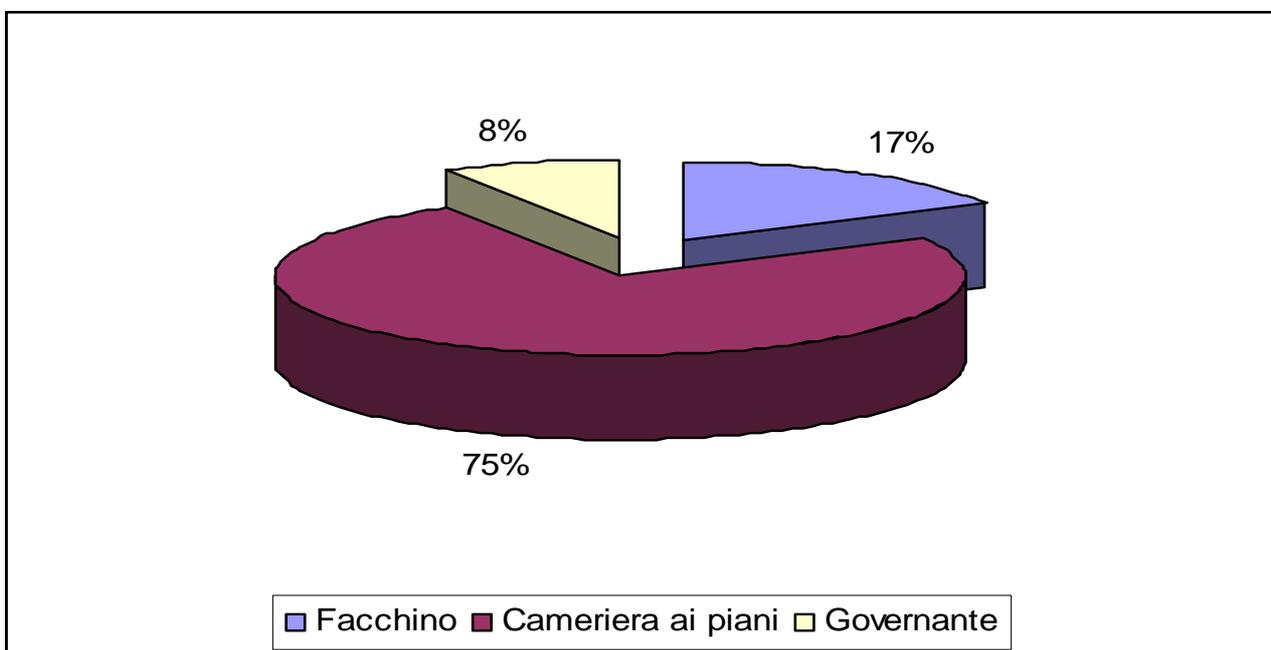


Per il settore Cucina le richieste da parte delle aziende intervistate si sono distribuite uniformemente tra tutte le mansioni considerate (lavapiatti, aiuto cuoco e cuoco).

Tabella n. 9: Area Piani

| Mansioni | n. risposte |
|--------------------|-------------|
| Facchino | 45 |
| Cameriera ai Piani | 199 |
| Governante | 22 |

Grafico n. 9

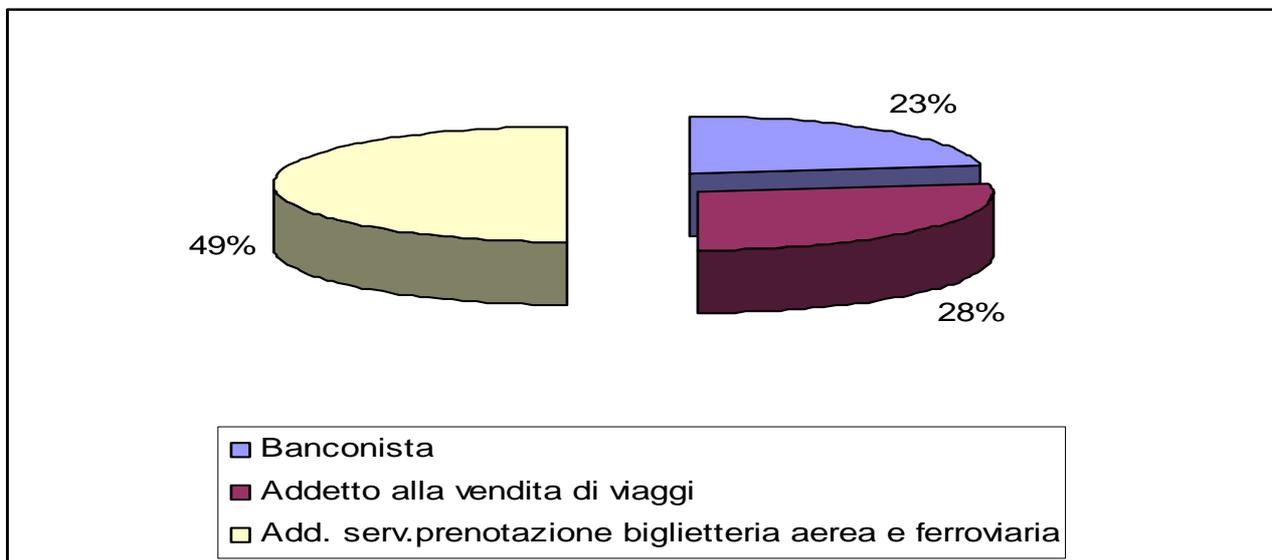


La figura professionale del comparto Piani più cercata è senza dubbio quella della cameriera ai piani.

Tabella n. 10: Agenzie di viaggi

| Mansioni | n. risposte |
|--|-------------|
| Banconista | 9 |
| Addetto alla vendita di viaggi | 11 |
| Add. ai serv. di prenotazione biglietteria aerea e ferroviaria | 20 |

Grafico n. 10



Circa la metà delle Agenzie di Viaggi intervistate hanno assunto nell'ultimo anno candidati con la mansione di addetto ai servizi di prenotazione biglietteria aerea e ferroviaria.

DOMANDA N. 3: QUAL È LA MAGGIORE DIFFICOLTÀ CHE SI INCONTRA NEL REPERIRE IL PERSONALE?

Tabella n. 11: Difficoltà nel reperimento del personale

| Tipo risposta | N° risposte |
|--|-------------|
| Non si sa a chi rivolgersi per trovare personale | 107 |
| I candidati sono stranieri e non parlano bene italiano | 109 |
| I candidati non sono qualificati | 268 |
| Non si trova personale italiano | 137 |
| I candidati hanno bassi titolo di studio | 34 |
| Non si trovano candidati che svolgano certe mansioni | 222 |
| i candidati pretendono retribuzioni alte o tipologie di contratti più stabili | 153 |
| Non ci si fida di persone che non si conoscono e si preferisce rivolgersi a amici, conoscenti... | 173 |
| I candidati non hanno molte esperienze di lavoro | 294 |
| Li candidati sono troppo giovani o troppo adulti | 57 |
| I canali per la selezione(agenzie interinali, Enti bilaterali...) richiedono periodi troppo lunghi per individuare i candidati | 46 |
| altro | 17 |

Le aziende intervistate alla domanda quali difficoltà incontrano nel reperire il personale potenzialmente adatto alle loro esigenze professionali la maggior parte risponde che i candidati non hanno molte esperienze di lavoro, non sono qualificati e non vogliono svolgere certe mansioni. A seguire dichiarano che non si fidano di persone che non conoscono e preferiscono rivolgersi ad amici e conoscenti: modalità che ritengono più sicura.

DOMANDA N. 4: HA MAI USUFRUITO DEI SERVIZI DI INCONTRO DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO DELL'EBTT? (PROGRAMMA INCONTRO) (RISPOSTA A SCELTA: SI O NO)

Tabella n. 12

| Scelta | N° risposte |
|--------|-------------|
| si | 123 |
| no | 645 |

DOMANDA N. 5: SE HA RISPOSTO NO ALLA DOMANDA PRECEDENTE, VORREBBE AVERE INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA INCONTRO E SUI SERVIZI GRATUITI DI INCONTRO DOMANDA-OFFERTA DI LAVORO DELL'EBTT? (RISPOSTA A SCELTA: SI O NO)

Tabella n. 13

| Scelta | N° risposte |
|--------|-------------|
| si | 380 |
| no | 252 |

DOMANDA N. 6: Se ha risposto si alla domanda n. 4 può indicarci come si è trovato? (il punteggio va da 1 a 5 ossia da scarso a ottimo)

Tabella n. 14

| Item | N° risposte |
|------|-------------|
| 1 | 8 |
| 2 | 7 |
| 3 | 28 |
| 4 | 38 |
| 5 | 37 |

La maggior parte delle aziende intervistate dichiara di non conoscere e quindi di non aver usufruito del programma Incontro per la ricerca di personale, il 59% di queste imprese vuole avere informazioni sul servizio gratuito che l'EBTT dà ai suoi associati per quanto riguarda l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Le aziende che invece si sono rivolte all'Ente per individuare i candidati potenzialmente adatti alle loro esigenze professionali ha valutato in modo positivo il servizio offerto attribuendo un punteggio in media buono.

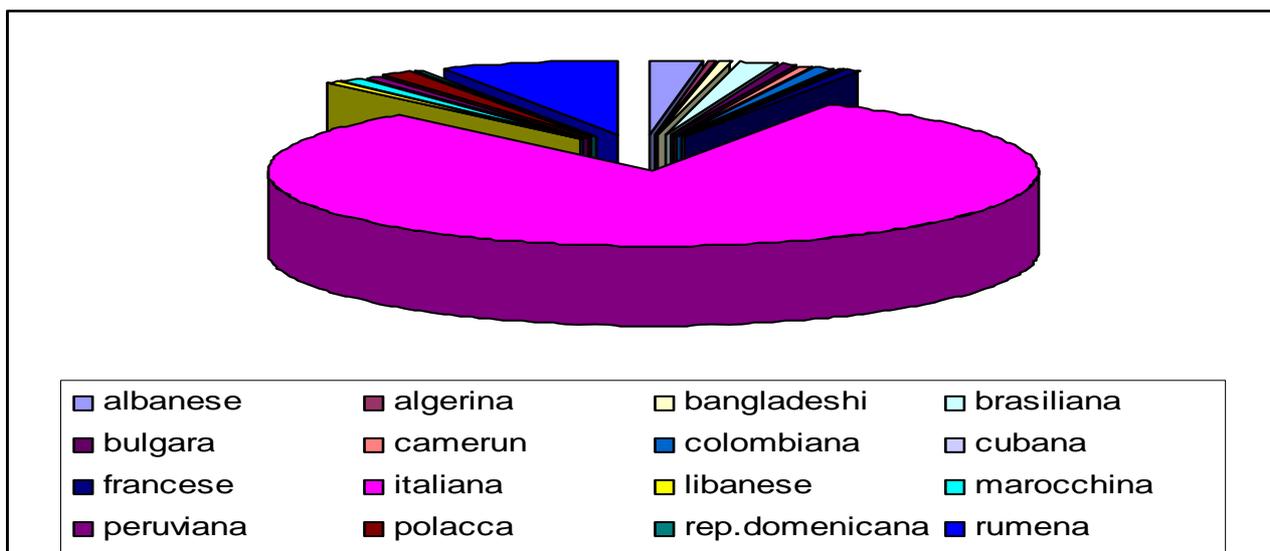
2.2 Sezione Lavoratori

NAZIONALITA' DEI LAVORATORI

Tabella n. 1: Nazionalità dei lavoratori

| Nazionalità | N° totale |
|-----------------|-----------|
| albanese | 5 |
| algerina | 1 |
| bangladeshi | 1 |
| brasiliana | 4 |
| bulgara | 1 |
| camerun | 1 |
| colombiana | 2 |
| cubana | 1 |
| francese | 1 |
| italiana | 185 |
| libanese | 1 |
| marocchina | 3 |
| peruviana | 1 |
| polacca | 3 |
| rep. dominicana | 1 |
| rumena | 17 |

Grafico n. 1



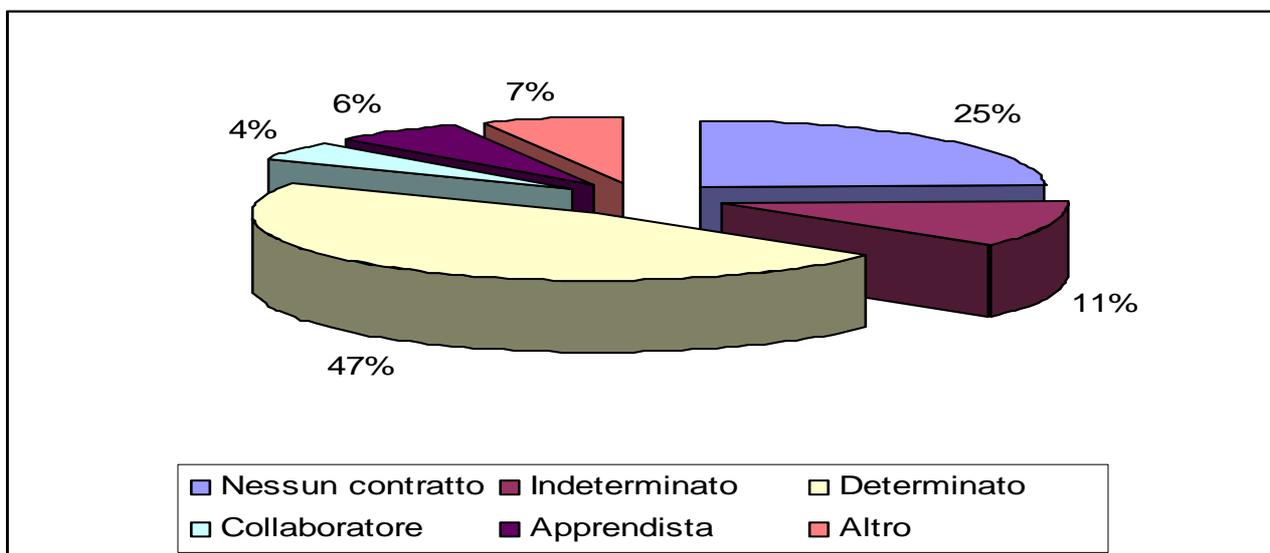
L'82% dei lavoratori intervistati sono italiani, il 7.5% rumeni a seguire troviamo cittadini albanesi, brasiliani, marocchini e polacchi.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Tabella n. 2: tipologia di contratto di assunzione

| Tipologia contratto | n. risposte |
|---------------------|-------------|
| Nessun contratto | 56 |
| Indeterminato | 26 |
| Determinato | 107 |
| Collaboratore | 10 |
| Apprendista | 14 |
| Altro | 15 |

Grafico n. 2



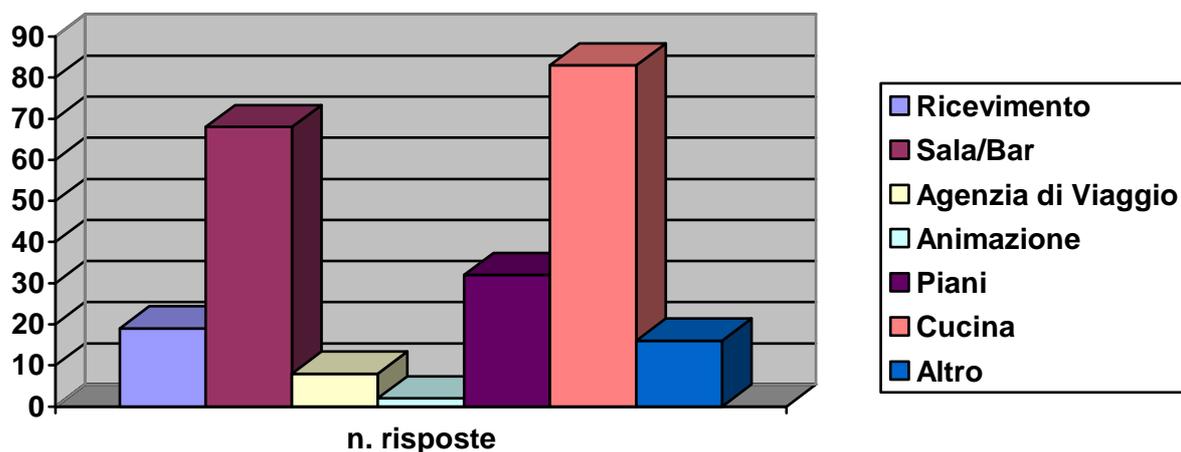
Il 47% degli intervistati dichiara di avere un contratto di lavoro a tempo determinato, il 25% nessun tipo di contratto, l'11% ha un contratto a tempo indeterminato.

AREA DI ATTIVITÀ

Tabella n. 3: area di attività lavoratori

| Area di attività | n. risposte |
|--------------------|-------------|
| Ricevimento | 19 |
| Sala/Bar | 68 |
| Agenzia di Viaggio | 8 |
| Animazione | 2 |
| Piani | 32 |
| Cucina | 83 |
| Altro | 16 |

Grafico n. 3



La maggior parte dei lavoratori intervistati è occupato nel settore Cucina e in quello di Sala/Bar, a seguire nei comparti Piani e Ricevimento.

| |
|-------------------------------|
| ESPERIENZE NEL SETTORE |
|-------------------------------|

Tabella n. 4: esperienze lavorative nel settore turistico

| Tipo risposta | N° risposta |
|--|--------------------|
| SONO STATE FATTE ESPERIENZE NEL TURISMO | 170 |
| ESPERIENZA IN ALTRI SETTORI | 30 |
| NESSUNA ESPERIENZA | 28 |

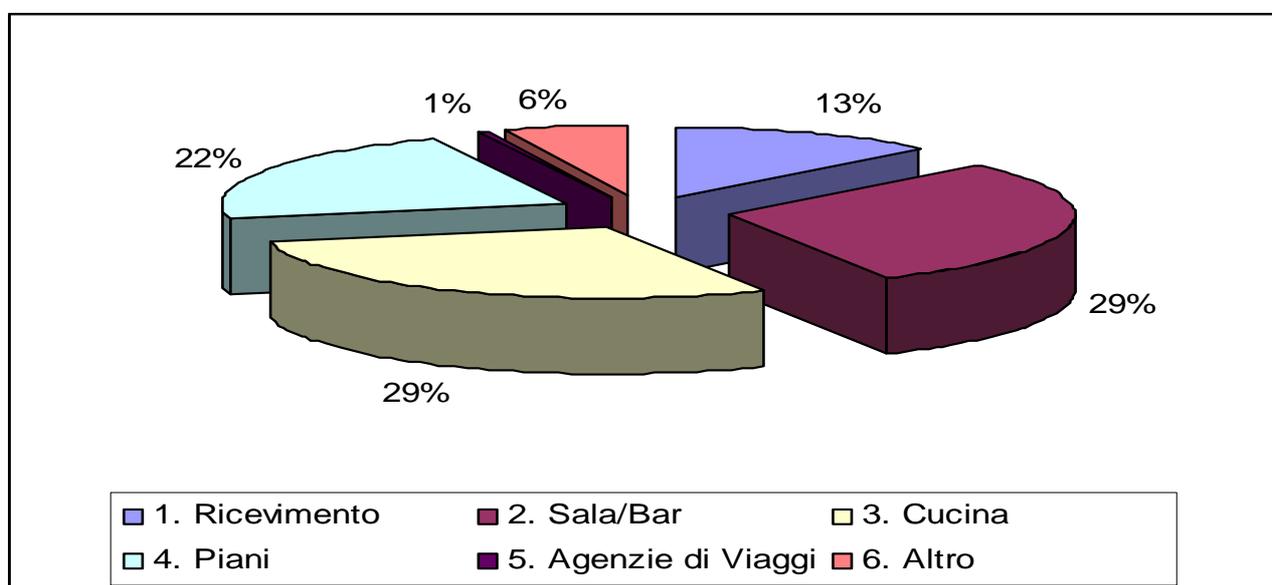
Più del 74% dei candidati intervistati hanno avuto esperienze nel settore del Turismo mentre il restante 26% si divide uniformemente tra coloro che non hanno nessuna esperienza lavorativa e quelli che ce l'hanno in altri settori.

DOMANDA N. 1: IN QUALE AREA PROFESSIONALE È SPECIALIZZATO O HA AVUTO DELLE ESPERIENZE?

Tabella n. 5: area professionale più richiesta

| Aree | N° risposte |
|-------------------|-------------|
| Ricevimento | 39 |
| Sala/Bar | 93 |
| Cucina | 91 |
| Piani | 68 |
| Agenzie di Viaggi | 2 |
| Altro | 18 |

Grafico n. 5



Le aree professionali in cui sono specializzati gli intervistati sono quella della Sala/Bar e della Cucina (il 58% del campione). A seguire quella dei Piani (il 22%) e l'area Ricevimento (il 13%).

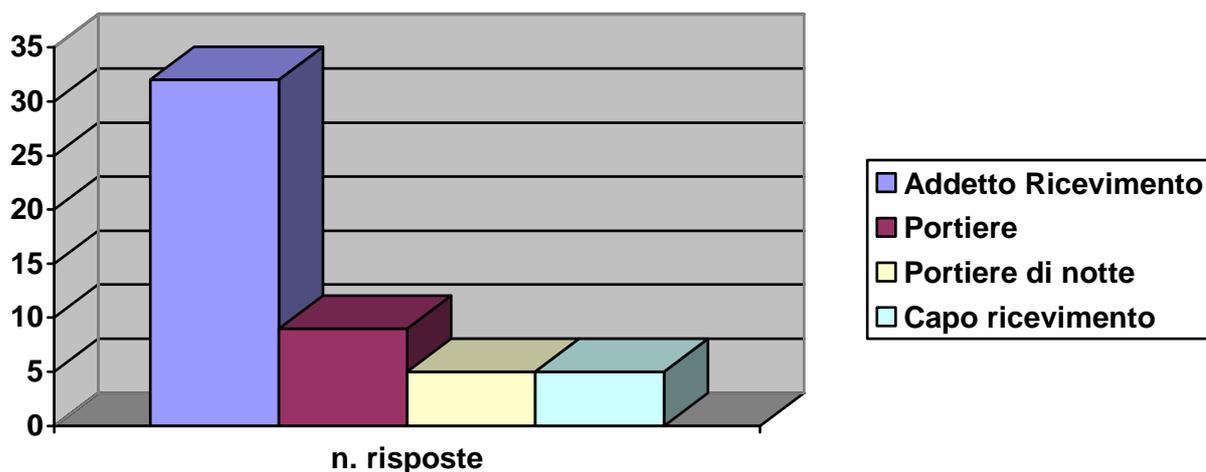
Per quanto riguarda l'area "altro" i lavoratori hanno indicato le mansioni di bagnino, manutentore, animatore, pasticciere.

DOMANDA N. 2: NELL'AREA DI ATTIVITÀ DA LEI SEGNALATA CHE MANSIONE HA RICOPERTO O PUÒ RICOPRIRE IN BASE ALLA SUA ESPERIENZA?

Tabella n. 6: Area Ricevimento

| Mansioni | n. risposte |
|---------------------|-------------|
| Addetto Ricevimento | 32 |
| Portiere | 9 |
| Portiere di notte | 5 |
| Capo ricevimento | 5 |

Grafico n. 6

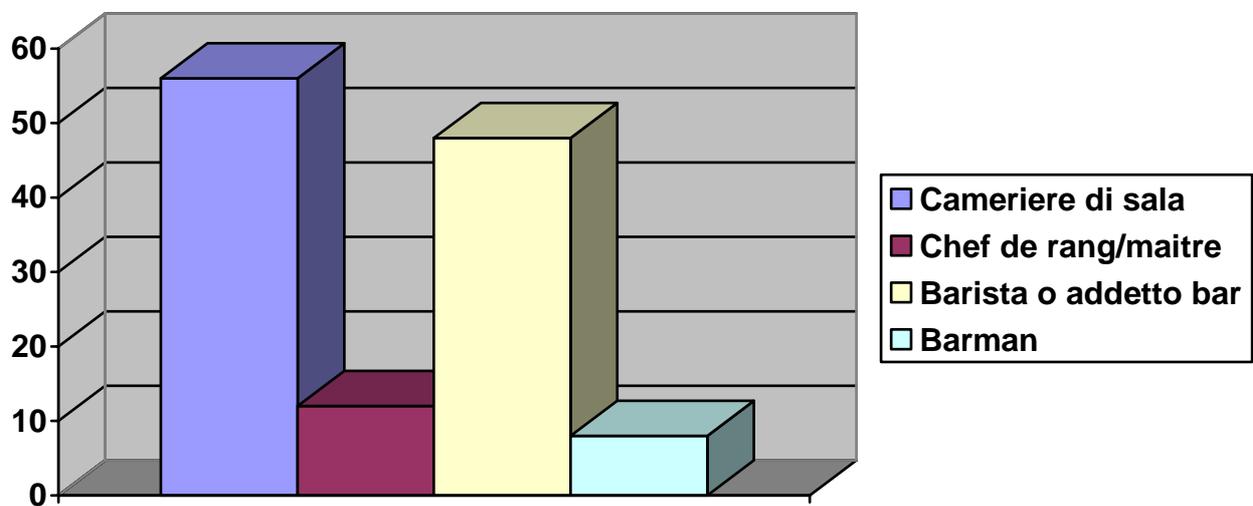


Nell'area professionale Ricevimento la mansione ricoperta circa dal 63% degli intervistati è l'addetto al ricevimento.

Tabella n. 7: Area Sala/Bar

| Mansioni | n. risposte |
|-----------------------|-------------|
| Cameriere di sala | 56 |
| Chef de rang/maitre | 12 |
| Barista o addetto bar | 48 |
| Barman | 8 |

Grafico n. 7

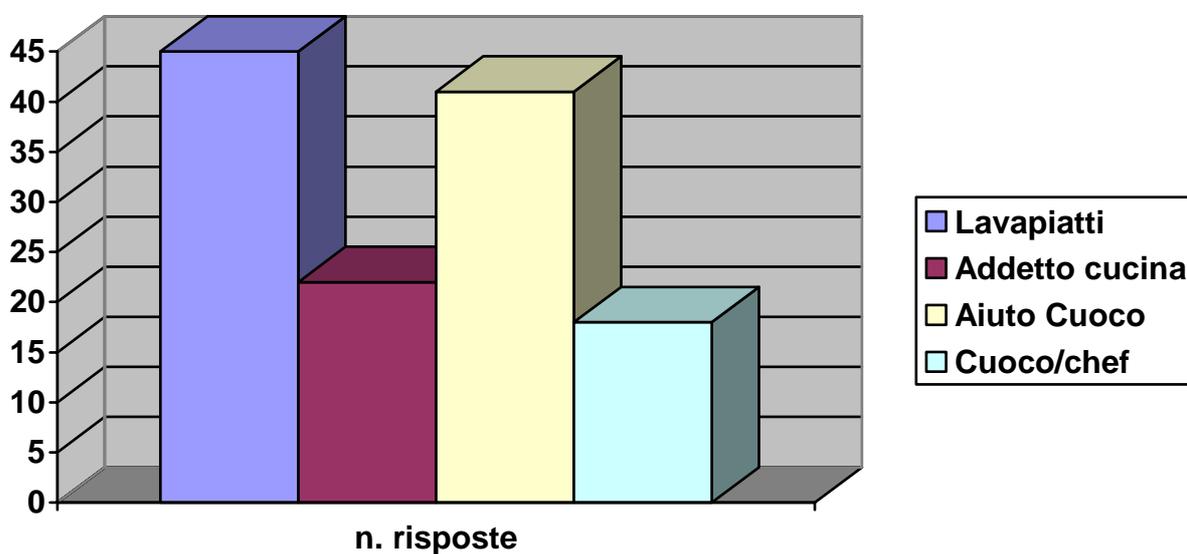


La maggior parte dei lavoratori intervistati che operano nell'area Sala/Bar sono camerieri di sala o baristi.

Tabella n. 8: Area Cucina

| Mansioni | n. risposte |
|----------------|-------------|
| Lavapiatti | 45 |
| Addetto cucina | 22 |
| Aiuto Cuoco | 41 |
| Cuoco/chef | 18 |

Grafico n. 8

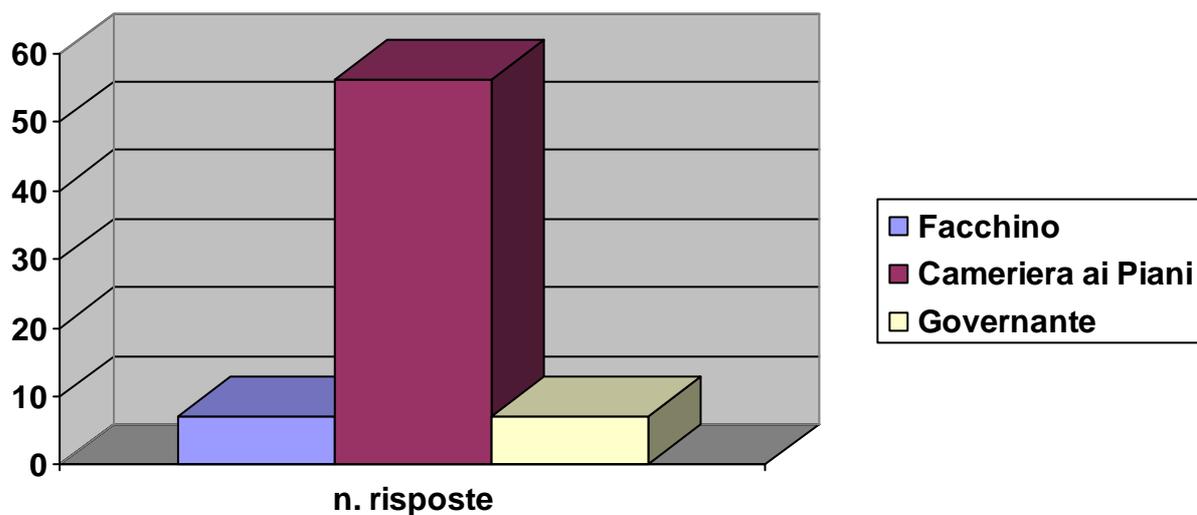


I lavoratori intervistati del comparto Cucina ricoprono per la maggior parte la mansione di lavapiatti e aiuto cuoco solo il 14% di loro sono cuochi.

Tabella n. 9: Area Piani

| Mansioni | n. risposte |
|--------------------|-------------|
| Facchino | 7 |
| Cameriera ai Piani | 56 |
| Governante | 7 |

Grafico n. 9

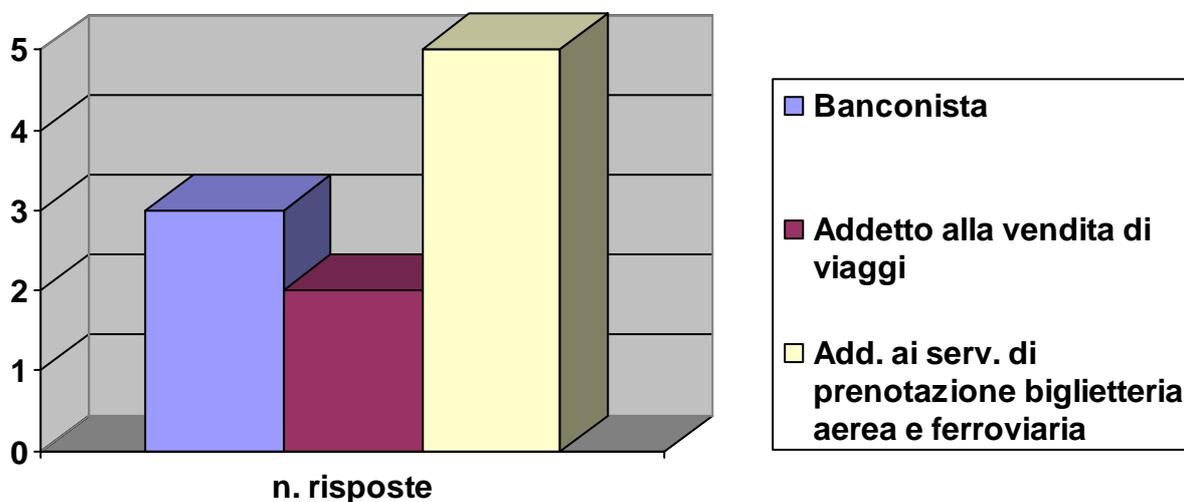


Per l'area professionale Piani la mansione più richiesta è quella di cameriera ai piani (l'80% degli intervistati indica di ricoprire questa mansione).

Tabella n. 10: Agenzia di viaggi

| Mansioni | n. risposte |
|--|-------------|
| Banconista | 3 |
| Addetto alla vendita di viaggi | 2 |
| Add. ai serv. di prenotazione biglietteria aerea e ferroviaria | 5 |

Grafico n. 10



Per quanto riguarda i lavoratori delle Agenzie di viaggi si distribuiscono uniformemente tra le tre mansioni prese in considerazione tra cui quella più richiesta è addetto ai servizi di prenotazione biglietteria aerea e ferroviaria.

DOMANDA N. 3: QUAL È LA MAGGIORE DIFFICOLTÀ CHE SI INCONTRA PER RICERCARE LAVORO?

Tabella n. 11: Difficoltà a ricercare lavoro

| Tipo risposta | N° risposte |
|---|-------------|
| Non si sa a chi rivolgersi per trovare lavoro | 41 |
| La ricerca di lavoro impiega troppo tempo | 10 |
| I canali preferenziali scelti dalle aziende sono le conoscenze è pertanto difficile fare colloqui | 40 |
| Sono straniero e non parlo bene italiano | 10 |
| Ho un basso titolo di studio | 34 |
| Non conosco le lingue straniere | 50 |
| Le agenzie prediligono candidati più giovani | 59 |
| Non ho fatto un'esperienza all'estero che invece è molto richiesta | 14 |
| Ho poche esperienze di lavoro | 30 |
| I canali per la selezione (agenzie interinali, Enti Bilaterali...) richiedono periodi troppo lunghi | 14 |
| altro | 41 |

Dalle risposte date si evince che le maggiori difficoltà che si incontrano sono legate all'età in quanto le aziende prediligono candidati giovani, alla non conoscenza delle lingue straniere che invece viene richiesta dalle imprese e al fatto che i canali preferenziali scelti dalle aziende per la ricerca di personale sono le conoscenze ed è pertanto difficile sostenere i colloqui.

DOMANDA N. 4: HA MAI USUFRUITO DEI SERVIZI DI INCONTRO DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO DELL'EBTT? (PROGRAMMA INCONTRO) (RISPOSTA A SCELTA: SI O NO)

Tabella n. 12

| Scelta | N° risposte |
|--------|-------------|
| si | 67 |
| no | 141 |

DOMANDA N. 5: SE HA RISPOSTO NO ALLA DOMANDA PRECEDENTE, VORREBBE AVERE INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA INCONTRO E SUI SERVIZI GRATUITI DI INCONTRO DOMANDA-OFFERTA DI LAVORO DELL'EBTT? (RISPOSTA A SCELTA: SI O NO)

Tabella n. 13

| Scelta | N° risposte |
|--------|-------------|
| si | 93 |
| no | 47 |

DOMANDA N. 6: Se ha risposto si alla domanda n. 4 può indicarci come si è trovato? (il punteggio va da 1 a 5 ossia da scarso a ottimo)

Tabella n. 14

| Item | N° risposte |
|------|-------------|
| 1 | |
| 2 | 2 |
| 3 | 11 |
| 4 | 15 |
| 5 | 39 |

La maggior parte delle persone intervistate dichiara di non conoscere e quindi di non aver usufruito del programma Incontro per la ricerca di lavoro, il 66% di queste vuole avere informazioni sul servizio gratuito che l'EBTT offre per quanto riguarda l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

I candidati che invece si sono rivolti all'Ente per individuare le richieste di personale delle aziende potenzialmente adatte alle loro esigenze professionali hanno valutato in modo positivo più che positivo il servizio offerto attribuendogli la maggior parte un punteggio ottimo.

3. I FABBISOGNI FORMATIVI E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'analisi dei fabbisogni formativi che presenteremo scaturisce dai dati relativi alla chiusura dell'esperienza del Progetto Qualità Professionale e Sostegno al Reddito realizzato nell'anno 2007-2008 che ha avuto due livelli (QPSR I e QPSR II) e che si è realizzato in due semestri nell'intero territorio toscano.

Per comprendere meglio i risultati si riportano in sintesi i dati relativi al QPSR I e QPSR II concluso nel mese di aprile 2008.

3.1 QPSR I

Il progetto, dal Titolo "Qualità Professionale e Sostegno al Reddito" prevede la formazione di primo livello per tutti gli stagionali o dipendenti con contratto a termine assunti per la stagione nel settore turismo ed il sostegno al reddito per le aziende che metteranno in formazione prima dell'avvio del contratto tali dipendenti.

Le 12 ore di aula previste sono state svolte presso le sedi provinciali EBTT, da docenti qualificati ed esperti del settore e con l'utilizzo di materiale didattico prodotto in collaborazione con alcune delle più importanti Agenzie Formative a livello nazionale.

La formazione di primo livello per ciascuna delle sei aree professionali del settore turismo (agenzia di viaggio, bar, cucina, ricevimento, piani e sala) è stata necessaria a favorire l'inserimento dei lavoratori e ad innalzare le competenze necessarie allo svolgimento di servizi di qualità.

Il sostegno al reddito per i lavoratori formati è stato corrisposto alle aziende e sarà finalizzato all'inserimento aziendale per le sei aree del a copertura totale delle 12 ore dedicate alla formazione in aula.

Il Progetto QPSR I (primo semestre) ha visto iscriversi ai corsi sulle 6 aree professionali 885 partecipanti distribuiti secondo le tabelle allegate.

La formazione intesa come orientamento all'inserimento professionale è stata svolta nel periodo di giugno luglio e comunque all'inizio della stagione e dei relativi contratti.

Il sostegno al reddito ha permesso l'anticipazione dei contratti di lavoro.

Iscritti ai corsi

| Provincia | ADV | Bar | Cucina | Piani | Ricevimento | Sala | TOT |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
| Arezzo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Firenze | 6 | 4 | 1 | 1 | 9 | 3 | 24 |
| Elba | 12 | 14 | 7 | 1 | 16 | 16 | 66 |
| Grosseto | 9 | 54 | 82 | 51 | 60 | 100 | 356 |
| Livorno | 39 | 30 | 20 | 12 | 26 | 21 | 148 |
| Lucca | 0 | 3 | 5 | 5 | 4 | 15 | 32 |
| Chianciano | 1 | 2 | 8 | 4 | 5 | 13 | 33 |
| San Vincenzo | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 5 |
| Versilia | 25 | 37 | 24 | 26 | 30 | 28 | 170 |
| Massa | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 13 |
| Pisa | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 6 |
| Pistoia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Montecatini | 1 | 0 | 1 | 10 | 5 | 13 | 30 |
| Prato | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Siena | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE | 100 | 148 | 150 | 111 | 164 | 212 | 885 |

Come mostra la tabella il fabbisogno formativo iniziale indicava sala, ricevimento e cucina tra le aree professionali maggiormente richieste.

Le aziende hanno iscritto ai corsi i loro dipendenti nelle suddette aree perché hanno rilevato un maggior bisogno di qualificazione per gli addetti alle mansioni specifiche di sala, ricevimento e cucina indicandole anche tra le aree in cui c'è maggior bisogno di personale per la stagione.

La situazione dei formati sostanzialmente non è variata infatti mostra una grossa presenza e partecipazione dei lavoratori ai corsi relativi alle aree di sala, ricevimento e cucina.

| Provincia | ADV | Bar | Cucina | Piani | Ricevimento | Sala | TOT |
|---------------|-----------|-----------|------------|-----------|-------------|------------|------------|
| Arezzo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Firenze | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Elba | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Grosseto | 15 | 48 | 66 | 42 | 69 | 99 | 339 |
| Livorno | 20 | 22 | 16 | 0 | 19 | 17 | 94 |
| Lucca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 7 |
| Chianciano | 0 | 0 | 10 | 5 | 5 | 15 | 35 |
| San Vincenzo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Versilia | 10 | 13 | 10 | 0 | 11 | 9 | 53 |
| Massa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pisa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pistoia | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 13 | 26 |
| Montecatini | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Prato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Siena | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE | 45 | 83 | 102 | 60 | 104 | 160 | 554 |

Le Province/Aree territoriali che hanno maggiormente aderito, e di conseguenza i Centri Servizio EbtT che hanno erogato più corsi, in ordine decrescente sono:

| |
|---------------------------------|
| <i>Grosseto - 356</i> |
| <i>Versilia - 170</i> |
| <i>Livorno - 148</i> |
| <i>Elba - 66</i> |
| <i>Chianciano - 33</i> |
| <i>Lucca - 32</i> |
| <i>Montecatini/Pistoia - 30</i> |
| <i>Firenze - 24</i> |
| <i>Massa - 13</i> |
| <i>Pisa - 6</i> |
| <i>San Vincenzo - 5</i> |
| <i>Prato - 2</i> |

| |
|--|
| Tipologie aziende coinvolte (93) |
| 50 ALBERGHI – HOTEL – PENSIONI – CASE VACANZA |
| 12 CAMPEGGI |
| 10 RISTORANTI |
| 10 AGENZIE DI VIAGGIO |
| 6 BAR |
| 5 STABILIMENTI BALNEARI |

3.2 QPSR II

Le iscrizioni al Qualità Professionale e Sostegno al Reddito II livello che dava la possibilità di scegliere tra diverse tipologie di corso oltre ai settoriali, hanno visto 2034 pre-adesioni in tutto il territorio toscano.

I corsi messi a catalogo per il II semestre sono stati, oltre alle 6 aree professionali di primo livello (12 ore), i corsi di II livello della sei aree (24 ore), i corsi per la formazione obbligatoria, i corsi specializzanti (24 ore) e la formazione per titolari di azienda (24 ore).

Il QPSR II (2° semestre 2007) ha messo a catalogo un numero maggiore di corsi anche per rispondere alle esigenze di aree territoriali diverse che, per tipologia del territorio e della sua stagionalità, poco avevano aderito al QPSR I semestre.

I corsi sono stati individuati tra quelli che maggiormente erano erogati nelle varie sedi provinciali dei CS e che rispondevano ai fabbisogni territoriali.

La formazione gratuita per tutti nel secondo semestre ha permesso di dare il sostegno al reddito ai lavoratori che avranno fatto richiesta di esercitare il diritto di precedenza nella riassunzione alle aziende presso le quali avevano svolto la stagione l'anno precedente. Al momento dell'iscrizione al disoccupato è stata fatta compilare la dichiarazione di aver fatto richiesta di esercitare il diritto di precedenza ed il sostegno al reddito è stato erogato al momento dell'avvio del contratto con la presentazione della copia dello stesso, la copia del versamento ebtb dell'azienda, la dichiarazione dell'azienda di aver riassunto quel particolare lavoratore che aveva richiesto di esercitare il diritto di precedenza ed aveva svolto il corso presso Ebtb. Verificati tutti i requisiti e l'effettiva presenza al corso nel registro, Ebtb ha effettuato il sostegno al reddito all'azienda mezzo bonifico.

Il totale dei formati nel QPSR II tra primo e secondo semestre è stato di 690.

Le tabelle seguenti mostrano i fabbisogni per tipologia di azienda e di corso messo a catalogo.

Le aziende rappresentative del settore turismo hanno manifestato il loro fabbisogno pre-aderendo ai corsi, nella tabella che segue si vedono pertanto il numero delle aziende suddivise per tipologia.

| TIPOLOGIA | N° ISCRIZIONI |
|-------------------------|----------------------|
| ADV | 74 |
| AGRITURISMO | 9 |
| ASSOCIAZIONI | 12 |
| BAGNO | 110 |
| BAR | 64 |
| BED AND BREKFAST | 5 |
| CAMPEGGIO | 68 |
| CASA PER FERIE | 7 |
| GOLF CLUB | 2 |
| GELATERIA | 5 |
| HOTEL/ALBERGHI | 1137 |
| DISOCCUPATI | 397 |
| MENSA | 3 |
| PIZZERIA | 22 |
| RESIDENCE | 20 |
| RISTORANTE | 42 |
| TERME | 57 |
| TOTALE | 2034 |

La scelta dei corsi mostra il fabbisogno formativo, nonostante nei questionari alla domanda aperta "Quali corsi vorresti frequentare o vorresti far frequentare ai tuoi dipendenti" la maggioranza dei soggetti risponde segnalando i corsi obbligatori per legge, dalle preadesioni al QPSR II si vede che c'è un grande interesse anche per i corsi settoriali e specializzanti che ricevono il maggior numero di adesioni.

Le aree professionali I livello.

| TIPOLOGIA CORSI | N. |
|------------------------------|-----------|
| ADV I LIVELLO | 101 |
| BAR I LIVELLO | 140 |
| CUCINA I LIVELLO | 119 |
| PIANI I LIVELLO | 57 |
| RICEVIMENTO I LIVELLO | 135 |
| SALA I LIVELLO | 95 |

Le aree professionali II livello (per chi ha già partecipato al primo).

| TIPOLOGIA CORSI | N. |
|-------------------------------|-----------|
| ADV II LIVELLO | 35 |
| BAR II LIVELLO | 67 |
| CUCINA II LIVELLO | 66 |
| PIANI II LIVELLO | 49 |
| RICEVIMENTO II LIVELLO | 50 |
| SALA II LIVELLO | 57 |

I corsi obbligatori per legge.

| TIPOLOGIA CORSI | N. |
|------------------------|-----------|
| PRIMO SOCCORSO | 112 |
| ANTINCENDIO | 90 |
| LEGGE 626 | 63 |

I corsi di specializzazione.

| TIPOLOGIA CORSI | N. |
|--|-----------|
| ITALIANO PER STRANIERI | 13 |
| INGLESE | 177 |
| TEDESCO | 134 |
| INTERNET | 85 |
| CULTURA DELL'ACCOGLIENZA | 63 |
| CONTROLLO DI GESTIONE | 46 |
| ANIMATORE TURISTICO | 15 |
| RISTORAZIONE VELOCE | 37 |
| CUCINA DEL TERRITORIO | 68 |
| ALTRO (haccp, spagnolo, polacco, privacy) | 26 |

I corsi per titolari di azienda.

| TIPOLOGIA CORSO | N. |
|--|-----------|
| TRASMISSIBILITA' COMPENTENZE E LAVORO IN TEAM | 44 |
| REVENUE MANAGEMENT | 45 |
| STUDIO TERRITORIO E PIANIFICAZIONE TURISTICA | 45 |

La suddivisione per area territoriale e numero degli iscritti è riportata nella tabella che segue, nel QPSR II le iscrizioni sono pervenute da tutte le province in maniera più equo-distribuita.

| PROVINCIA | N° ISCRITTI |
|-----------------------|--------------------|
| FIRENZE 1 E 2 | 195 |
| GROSSETO | 556 |
| LIVORNO/ELBA | 245 |
| LUCCA/VERSILIA | 496 |
| MASSA | 33 |
| PISA | 53 |
| PRATO | 7 |
| PISTOIA | 313 |
| SIENA | 136 |
| AREZZO | 0 |
| TOTALE | 2034 |

4. CONCLUSIONI

L'indagine sui fabbisogni professionali delle aziende del settore turistico, principalmente alberghi e pubblici esercizi, ha evidenziato che l'area professionale per la quale sono state fatte assunzioni nell'ultimo anno è quella della Sala/Bar e Cucina a seguire quella dei Piani e il comparto Ricevimento.

Nell'area ricevimento la funzione richiesta numericamente rilevante è costituita dal receptionist a seguire la figura del portiere notturno; nel reparto Sala/Bar la figura più ricercata è il cameriere di sala (il 55% delle aziende intervistate ha dichiarato di avere assunto tale categoria di addetti).

Per quanto riguarda l'area Cucina le richieste di personale delle aziende si sono distribuite in modo uniforme tra le figure di lavapiatti, cuoco e aiuto cuoco mentre per l'area Piani il 75% delle aziende ha indicato nella cameriera ai piani la figura per la quale sono state fatte le assunzioni.

Le Agenzie di Viaggi hanno per lo più assunto addetti ai servizi di prenotazione biglietteria aerea e ferroviaria.

Per quello che concerne il reperimento di personale potenzialmente adatto alle loro esigenze professionali, le aziende dichiarano di incontrare difficoltà dovute alla non esperienza di lavoro dei candidati e alla loro non qualificazione e comunque spesso per il reclutamento del personale si rivolgono ad amici e conoscenti, modalità che ritengono più sicura probabilmente anche perché conoscendo già il candidato e le sue caratteristiche non hanno bisogno di metterlo alla prova.

Per quanto riguarda i lavoratori intervistati, l'82% dei quali di nazionalità italiana, per la maggior parte sono occupati o hanno avute esperienze nel settore Cucina e in quello di Sala/Bar. La componente più numerosa nell'area ricevimento è costituita dagli addetti al ricevimento, nell'area Sala/Bar ricoprono la qualifica di cameriere di sala o barista, nel comparto Cucina ricoprono per la maggior parte la mansione di lavapiatti e aiuto cuochi, pochi invece risultano essere i cuochi. Gli addetti del settore Piani sono per l'80% cameriere ai piani.

Le difficoltà maggiormente incontrate dai candidati nel ricercare il lavoro sono legate al fattore età, in quanto le aziende prediligono candidati giovani, alla poca conoscenza delle lingue straniere, che invece è richiesta dalle imprese del settore, e anche al fatto che è difficile sostenere i colloqui in quanto il canale preferenziale scelto dalle aziende per reperire personale rimane quello delle conoscenze e amicizie.

L'analisi dei dati ricavati dai questionari coincide con quella dei dati del Programma Incontro (Tabella n. 1 e tabella n. 2).

Tabella n. 1: Mansioni ricercate dalle aziende turistiche dal 1/01/2008 al 31/05/2008.

| MANSIONI | N. RICHIESTE |
|--|--------------|
| CAMERIERE SALA | 46 |
| AIUTO CUOCO | 30 |
| CUOCO | 26 |
| ADDETTO RICEVIMENTO | 25 |
| ADDETTO BAR | 19 |
| CAMERIERE AI PIANI | 17 |
| PERSONALE DI FATICA CUCINA | 8 |
| PORTIERE DI NOTTE | 8 |
| PORTIERE | 7 |
| SEGRETARIO RICEV. - AMM.NE | 7 |
| PIZZAIOLO | 6 |
| CAMERIERE SALA E PIANI | 6 |
| CHEF DE RANG | 6 |
| GENERICO CUCINA (CUC4) | 4 |
| FACCHINO | 4 |
| BAGNINO | 4 |
| BARMAN | 3 |
| CAPO CUOCO - CHEF | 3 |
| GIARDINIERE | 3 |
| AIUTO RECEPTION | 3 |
| BANCONIERE) | 3 |
| GENERICO PIANI | 3 |
| RESP.SERVIZI DI RICEVIMENTO E PORTINERIA | 2 |
| ADDETTO CUCINA | 2 |
| MAITRE D'HOTEL | 2 |
| CUOCO CAPO PARTITA | 2 |
| CAMERIERE SALA E PIANI | 2 |
| ADDETTO SALA | 2 |
| ASSIS. AI BAGNANTI | 2 |
| RESP.DI RISTORANTE - MAITRE | 1 |
| OPERAIO QUALIFICATO MANUTENZIONE | 1 |
| CAPO BARMAN | 1 |
| PASTICCERE | 1 |
| BABY SITTER | 1 |

Fonte: elaborazione dati programma Incontro EBTT

Le aziende del settore turismo per la stagione 2008 (i dati analizzati sono relativi al periodo 01/01/2008-31/05/2008) hanno ricercato personale principalmente con la mansione di cameriere di sala, aiuto cuoco e cuoco, addetto ricevimento, addetto bar e cameriera ai piani.

I dati per tipologia di azienda:

| ALBERGHI | N. RICHIESTE |
|--|---------------------|
| CAMERIERE SALA | 21 |
| ADDETTO RICEVIMENTO | 18 |
| CAMERIERE AI PIANI | 15 |
| AIUTO CUOCO | 8 |
| PORTIERE DI NOTTE | 7 |
| PORTIERE | 7 |
| SEGRETARIO RICEVIMENTO - AMMINISTRAZIONE | 6 |
| CAMERIERE SALA E PIANI | 6 |
| CUOCO | 4 |
| PERSONALE DI FATICA CUCINA | 4 |
| CHEF DE RANG | 3 |
| AIUTO RECEPTION | 3 |
| FACCHINO | 3 |
| CAPO CUOCO - CHEF | 2 |
| CUOCO CAPO PARTITA | 2 |
| BARMAN | 2 |
| CAMERIERE SALA E PIANI | 2 |
| PERSONALE GENERICO | 2 |
| MAITRE D'HOTEL | 2 |
| PASTICCERE | 1 |
| BABY SITTER | 1 |
| RESP.DEI SERVIZI DI RICEV. PORTINERIA | 1 |
| ADDETTO CUCINA | 1 |
| RESP. DI RISTORANTE - MAITRE | 1 |
| CAPO BARMAN | 1 |
| ADDETTO BAR | 1 |
| GIARDINIERE | 1 |
| BAGNINO | 1 |
| ASSIS. AI BAGNANTI | 1 |

| RISTORANTI | N. RICHIESTE |
|---|---------------------|
| CUOCO | 13 |
| CAMERIERE | 13 |
| AIUTO CUOCO | 6 |
| PIZZAIOLO | 3 |
| ADDETTO BAR | 2 |
| PERSONALE DI FATICA ADDETTO ALLA CUCINA | 2 |
| ADDETTO SALA | 2 |
| ASSISTENTE AI BAGNANTI | 1 |
| PERSONALE GENERICO | 1 |
| PERSONALE GENERICO | 1 |
| ADDETTO CUCINA | 1 |

| CAMPEGGIO | N. RICHIESTE |
|---|---------------------|
| AIUTO CUOCO | 5 |
| ADDETTO BAR | 4 |
| CAMERIERE | 4 |
| CUOCO | 3 |
| ADDETTO RICEVIMENTO | 3 |
| BAGNINO | 2 |
| PIZZAIOLO | 2 |
| PERSONALE GENERICO | 1 |
| PERSONALE DI FATICA ADDETTO ALLA CUCINA | 1 |
| GIARDINIERE | 1 |
| BANCONIERE | 1 |
| OPERAIO QUALIFICATO RIPARAZIONE E MANUTENZIONE | 1 |

| STABILIMENTI BALNEARI | N. RICHIESTE |
|------------------------------|---------------------|
| AIUTO CUOCO | 6 |
| ADDETTO BAR | 6 |
| CAMERIERE | 3 |
| CUOCO | 3 |
| BANCONIERE | 1 |
| PERSONALE GENERICO | 1 |
| PIZZAIOLO | 1 |
| PERSONALE GENERICO | 1 |
| CAPO CUOCO - CHEF | 1 |

| RESIDENCE | N. RICHIESTE |
|---|---------------------|
| CHEF DE RANG | 3 |
| ADDETTO RICEVIMENTO | 2 |
| CAMERIERE AI PIANI | 2 |
| CAMERIERE | 2 |
| BARMAN | 1 |
| FACCHINO | 1 |
| AIUTO CUOCO | 1 |
| GIARDINIERE | 1 |
| ADDETTO BAR | 1 |
| CUOCO | 1 |
| RESPONSABILE DEI SERVIZI DI RICEVIMENTO E PORTINERIA | 1 |
| PORTIERE DI NOTTE | 1 |

| AGRITURISMO | N. RICHIESTE |
|---|---------------------|
| AIUTO CUOCO | 2 |
| BANCONIERE | 1 |
| PERSONALE DI FATICA ADDETTO ALLA CUCINA | 1 |

| BAR | N. RICHIESTE |
|-------------|---------------------|
| ADDETTO BAR | 4 |
| CAMERIERE | 1 |
| AIUTO CUOCO | 1 |
| CUOCO | 1 |
| BAGNINO | 1 |

| BIRRERIA-PUB | N. RICHIESTE |
|---------------------|---------------------|
| CAMERIERE (SAL3) | 1 |
| AIUTO CUOCO (CUC3) | 1 |

| AGENZIA TURISTICA | N. RICHIESTE |
|--|---------------------|
| SEGRETARIO RICEVIMENTO - AMMINISTRAZIONE | 1 |

| GELATERIA | N. RICHIESTE |
|------------------|---------------------|
| ADDETTO BAR | 1 |

| VILLAGGIO TURISTICO | N. RICHIESTA |
|----------------------------|---------------------|
| ADDETTO RICEVIMENTO | 1 |

Tabella n. 2 Mansioni ricercate dai candidati dal 1/01/2008 al 31/05/2008.

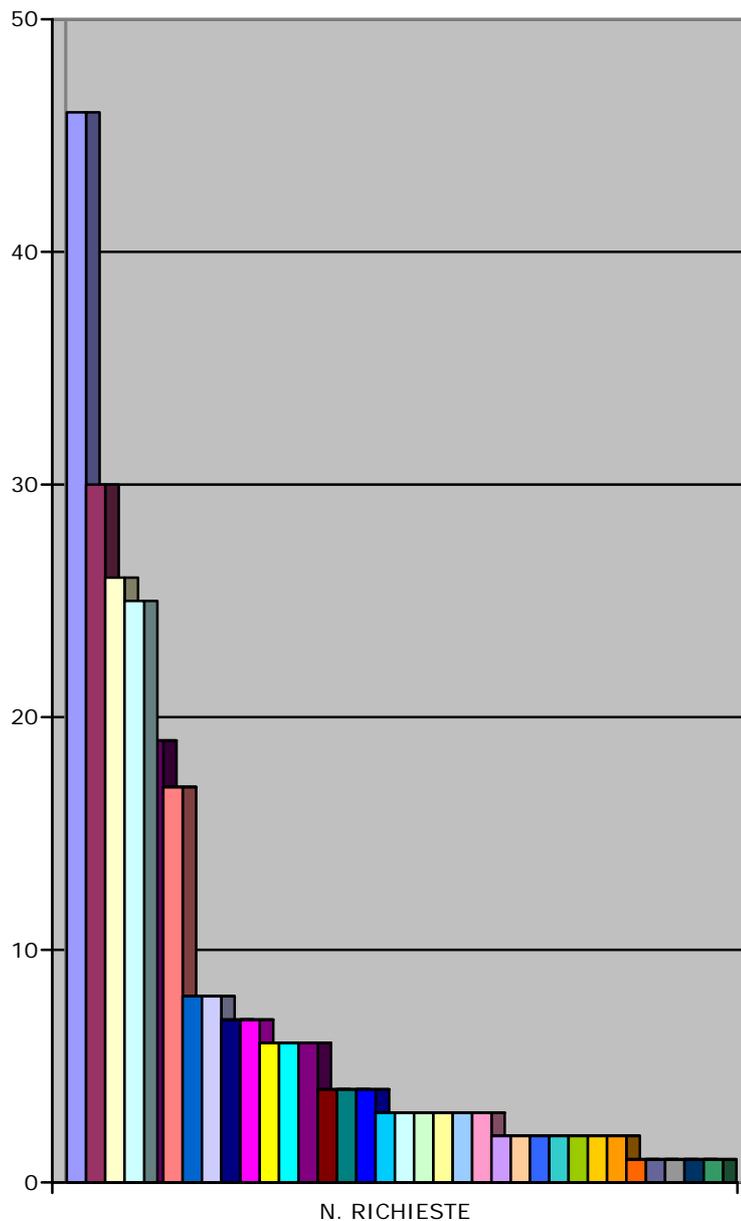
| MANSIONI | N. RICHIESTE |
|---|---------------------|
| CAMERIERE AI PIANI | 399 |
| CAMERIERE SALA | 359 |
| ADDETTO RICEVIMENTO | 264 |
| AIUTO CUOCO | 242 |
| PERSONALE DI FATICA CUCINA | 193 |
| ADDETTO BAR | 191 |
| FACCHINO | 181 |
| PORTIERE DI NOTTE | 123 |
| CUOCO | 123 |
| PERSONALE GENERICO | 110 |
| CAMERIERE SALA E PIANI | 99 |
| AIUTO RECEPTION | 98 |
| SEGRETARIO RICEV. - AMM.NE | 84 |
| GENERICO PIANI | 58 |
| BANCONIERE | 57 |
| RESP. DEI SERVIZI DI RICEV.E PORTINERIA | 49 |
| ADDETTO CUCINA | 48 |
| ADDETTO SALA | 42 |
| ASSIS. AI BAGNANTI | 37 |
| CAMERIERE SALA E PIANI | 35 |
| BAGNINO | 31 |
| BARMAN | 28 |
| CHEF DE RANG | 28 |
| PORTIERE | 26 |
| PIZZAIOLO | 26 |
| ADDETTO AMMINISTRAZIONE | 25 |
| OPERAIO QUALIFICATO MANUTENZIONE | 23 |
| CAPO CUOCO - CHEF | 22 |
| RESP.DI RISTORANTE - MAITRE | 21 |
| ADDETTO ALLA VENDITA AL BANCO DI VIAGGI PROGRAMMATI | 20 |
| MAITRE D'HOTEL | 20 |
| PERSONALE GENERICO | 20 |
| CUOCO CAPO PARTITA | 20 |
| ADDETTO AI SERVIZI DI PRENOTAZIONE BIGLIETTERIE | 19 |
| CAFFETTIERE | 19 |
| GUARDIANO O SORVEGLIANTE | 17 |
| PERSONALE DI FATICA SALA | 16 |
| BABY SITTER | 15 |
| CAPO BARMAN | 15 |
| GIARDINIERE | 13 |
| PASTICCERE | 12 |
| ACCOMPAGNATORE TURISTICO | 11 |
| ANIMATORE JUNIOR | 9 |
| PROMOTORE COMMERCIALE | 8 |
| GENERICO RICEVIMENTO | 7 |
| GOVERNANTE | 6 |
| CAPO AGENZIA | 6 |
| SOMMELIER | 5 |
| ESTETISTA | 5 |
| ISTRUTTORE DI NUOTO CON BREVETTO | 5 |
| AIUTO PIZZAIOLO | 5 |

| | |
|---|---|
| GUIDA TURISTICA | 4 |
| HOSTESS | 4 |
| GUARDAROBIERA | 4 |
| CAPO GOVERNANTE | 3 |
| ADDETTO FAST FOOD | 3 |
| PERSONALE GENERICO | 3 |
| PERSONALE GENERICO | 3 |
| GELATIERE | 2 |
| ADDETTO ASSISTENZA GRUPPI | 2 |
| RESPONSABILE IMPIANTI TECNICI | 2 |
| TECNICO IMPIANTI ATT.CONGRESSUALE E ANIMAZIONE SENIOR | 1 |
| CAFFETTIERE | 1 |
| CAPO LABORATORIO PASTICCERIA | 1 |
| ANIMATORE SENIOR | 1 |
| CAPO ANIMATORE | 1 |
| OPERAIO SPECIALIZZATO MANUTENZIONE DI IMPIANTI | 1 |
| CAPOSERVIZIO CATERING | 1 |
| CAPO TECNICO IMPIANTI ATT.CONGRESSUALE E ANIMAZIONE | 1 |
| CAPO ASSISTENTE BAGNANTI | 1 |

Fonte: elaborazione dati programma incontro EBTT

I candidati che si sono rivolti all'EBTT per la ricerca di lavoro hanno richiesto principalmente le mansioni di cameriere ai piani, cameriere di sala, addetto ricevimento, aiuto cuoco e addetto bar.

Grafico: Mansioni richieste dalle aziende dal 01/01/2008 al 31/05/2008.



| | |
|--|-------------------------------|
| ■ CAMERIERE SALA | ■ AIUTO CUOCO |
| ■ CUOCO | ■ ADDETTO RICEVIMENTO |
| ■ ADDETTO BAR | ■ CAMERIERE AI PIANI |
| ■ PERSONALE DI FATICA CUCINA | ■ PORTIERE DI NOTTE |
| ■ PORTIERE | ■ SEGRETARIO RICEV. - AMM.NE |
| ■ PIZZAIOLO | ■ CAMERIERE SALA E PIANI |
| ■ CHEF DE RANG | ■ GENERICO CUCINA (CUC4) |
| ■ FACCHINO | ■ BAGNINO |
| ■ BARMAN | ■ CAPO CUOCO - CHEF |
| ■ GIARDINIERE | ■ AIUTO RECEPTION |
| ■ BANCONIERE) | ■ GENERICO PIANI |
| ■ RESP.SERVIZI DI RICEVIMENTO E PORTINERIA | ■ ADDETTO CUCINA |
| ■ MAITRE D'HOTEL | ■ CUOCO CAPO PARTITA |
| ■ CAMERIERE SALA E PIANI | ■ ADDETTO SALA |
| ■ ASSIS. AI BAGNANTI | ■ RESP.DI RISTORANTE - MAITRE |
| ■ OPERAIO QUALIFICATO MANUTENZIONE | ■ CAPO BARMAN |
| ■ PASTICCERE | ■ BABY SITTER |

Negli ultimi due anni è cresciuta la domanda di formazione, la cultura della formazione si sta diffondendo tra le PMI toscane che sottolineano l'importanza di avere personale qualificato per aumentare la qualità dei servizi e favorire la crescita competitiva.

Si noti inoltre che circa un 20% di lavoratori, soprattutto operanti in certe mansioni (facchini, cameriere ai piani ecc.) sono stranieri, si denota una crescita del numero degli operatori stranieri nell'ultimo anno e tale fattore determina la necessità di favorire l'integrazione puntando sulla qualificazione delle professionalità straniere a partire da una prima alfabetizzazione per arrivare ad una migliore conoscenza del ruolo ed delle mansioni e non da ultimo ad una migliore conoscenza dei temi della sicurezza.

Nei questionari di gradimento somministrati alla fine dei corsi i lavoratori sottolineano l'importanza che ha l'aggiornamento e la formazione non solo per il potenziamento delle conoscenze e delle competenze ma anche per avere maggiore consapevolezza del ruolo e per la crescita personale.

Grande valore hanno i suggerimenti e le richieste che fanno le aziende ed i lavoratori che hanno partecipato ai corsi ed è necessario sintetizzarli ed evidenziarli.

Partendo prima ad analizzare le **richieste dei lavoratori** emerge come prima cosa l'importanza di alternare, durante i percorsi formativi, momenti teorici a momenti pratici per calare nella realtà concreta le conoscenze apprese e per renderle velocemente spendibili. Circa il 90 % degli intervistati a fine corso sottolinea l'importanza di tale aspetto.

Solitamente alla domanda "Vorresti approfondire altre tematiche affrontate nel corso" i lavoratori rispondono elencando degli argomenti precisi solo nei corsi obbligatori per legge, nei corsi settoriali o di specializzazione difficilmente danno dei suggerimenti piuttosto sottolineano l'importanza di fare esempi concreti magari prevedendo anche periodi di stage o visite in azienda per concretizzare quanto appreso e per valutare modi diversi di lavorare.

Circa un 71% dei lavoratori sente inoltre inadeguata la propria conoscenza delle lingue pur reputandole elemento essenziale per rendere competitivo il settore turismo soprattutto in previsione della crescita dei mercati emergenti.

Per quanto riguarda invece le **richieste delle aziende** si suddividono intanto i bisogni formativi da quelli professionali e legati alla difficoltà di reperire personale.

Per la reperibilità del personale dal mercato del lavoro sottolineano soprattutto la difficoltà a trovare personale qualificato e che ha già avuto esperienze nel settore,

pochi sono infatti coloro che si candidano per un ruolo ed hanno avuto in questo un'esperienza significativa. Soprattutto per certe mansioni vi è anche difficoltà a trovare del personale e spesso si è costretti ad assumere personale meno esperto e qualificato e prevalentemente straniero. Un caso particolare si verifica ad esempio negli alberghi per il personale ai piani, molte solo le aziende che hanno dichiarato di aver avuto difficoltà a trovare una figura professionale esperta e qualificata e di conseguenza sottolineano che nell'area "Piani" c'è molto bisogno di formazione ma quando si analizzano invece le richieste di iscrizione ai corsi di formazione il personale ai piani è quello che meno si fa partecipare ai momenti formativi ed i corsi per quest'area sono quelli meno frequentati e richiesti. Del resto i titolari sostengono che c'è una grossa attenzione al reparto ai piani da parte del turista che nei questionari di gradimento interni all'azienda dichiara che al primo posto nella scala di valore per decidere di tornare in quella struttura è la pulizia, l'igiene e l'ordine della camera e quindi del servizio ai piani.

Secondo significativo elemento per le aziende è l'importanza che ha la formazione dalla lingua italiana per il personale straniero perché tale fattore permetterebbe non solo una migliore comunicazione ma anche un miglior trasferimento dei valori, della cultura aziendale e dell'importanza del rispetto di certe normative quali ad esempio quelle in materia di sicurezza.

Un 90% delle aziende sottolinea inoltre che la formazione ed istruzione per il settore turismo deve essere prettamente pratica, l'aspetto teorico è importante ma deve essere subito applicato nella realtà aziendale.

Il 60% delle aziende dichiara di essere interessata alla formazione settoriale soprattutto per i capi-servizio o per i responsabili perché a loro volta questi possano diffondere agli altri dipendenti buone pratiche e nuove conoscenze.

Molte aziende sono interessate ad ospitare stagisti ma preferiscono per periodi lunghi per facilitare un serio e completo apprendimento e per non creare difficoltà neanche al personale interno durante l'affiancamento. Sostengono che ripensando lo stage e rendendolo un momento obbligatorio, ripetibile durante l'anno scolastico e duraturo si potrebbero raggiungere migliori forme di collaborazione in vista del raggiungimento degli obiettivi propri dello stage ossia finalità di inserimento e di reale apprendimento del sapere, saper fare, saper essere nel mercato del lavoro del settore turismo.

Ritengono che sarebbe utile poter collaborare con le scuole, le istituzioni e le associazioni per prevedere dei meccanismi di formazione che facilitino l'inserimento e permettano la qualificazione del personale prima dell'avvio della stagione e quindi

delle assunzioni perché danno molto valore alle risorse umane ed al loro ruolo, gli addetti ai servizi turistico - ricettivi sono continuamente giudicati dal turista e valutati nel loro fare quotidiano diventano quindi la parte attiva per permettere la crescita competitiva dell'intero settore.

La presente indagine sui fabbisogni professionali e formativi del settore turismo si riferisce all'anno 2008 ed è a cura dell'Ente Bilaterale Turismo Toscano. I dati sono stati ricavati dalle statistiche del Programma Incontro di Ebt ed attraverso la somministrazione di questionari di rilevamento sottoposti ad aziende e lavoratori del settore turismo. Visita il sito www.ebt.toscana.it e www.turismolavoro.it . Per qualsiasi informazione puoi contattarci allo 055/2466161.



Ente Bilaterale del Turismo Toscano (ebtt)

Piazza Massimo D'Azeglio 13 50121 Firenze

Tel 055-2466161

Fax 055/2466128

regionale@ebt.toscana.it

www.ebt.toscana.it

www.turismolavoro.it

Chi siamo

L' Ente Bilaterale del Turismo Toscano (Ebt) è un'associazione che non persegue fini di lucro tra le organizzazioni imprenditoriali e i sindacati dei lavoratori operanti nel settore turistico della Toscana: FAITA FEDERCAMPING, FEDERALBERGHI, FIAVET, FIPE, RES CASA, FILCAMS CGIL, FISASCAT CISL E UILTUCS UIL.

L'EBTT è stato costituito il 19/12/1994 ed è operativo dal novembre 1996.

All'Ente fanno riferimento oltre 15.000 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.

E' uno strumento nato per offrire opportunità di sviluppo al settore turismo nei territori della Regione e rappresenta un importante punto di riferimento nelle relazioni tra impresa e lavoratori.

Ha un sistema di gestione per la qualità certificato da Dasa Register S.p.A. per la sede regionale e i centri servizi di Livorno e Grosseto per la "progettazione ed erogazione dei corsi di formazione superiore e continua sia finanziata che diretta", in conformità alla EN ISO 9001:2000

Politica della qualità

L'EBTT concretizza la sua Politica della Qualità individuando i seguenti obiettivi misurabili annuali:

1. Progettare offerte formative:

- in grado di soddisfare le richieste dei committenti istituzionali, le esigenze dei clienti ed i bisogni formativi emergenti nel territorio;
- realizzabili e coerenti con la finalità delle politiche attive del lavoro di cui l'Ente è strumento.

2. Misurare la capacità di attivare i progetti di formazione approvati e finanziati dai Committenti istituzionali, dai clienti e dagli utenti.

3. Contenere la dispersione in tutte le attività formative erogate, attraverso un'attenta opera di progettazione e un costante monitoraggio della qualità della erogazione dell'attività formativa e della motivazione all'apprendimento.

4. Migliorare costantemente il tasso di occupazione dei partecipanti ai corsi per disoccupati.

5. Ridurre costantemente le non conformità rilevate nei controlli durante e dopo l'erogazione dei servizi.

6. Ridurre costantemente i reclami dei clienti.

7. Incrementare costantemente la formazione del personale, essendo consapevole dell'importanza, ai fini del raggiungimento degli obiettivi precedenti, di avere in dotazione risorse umane, soprattutto interne, adeguatamente motivate e formate.

Il finanziamento

L'Ente Bilaterale del Turismo Toscano è finanziato dai lavoratori e dalle imprese del settore turismo nella misura prevista dal CCNL del settore turismo: 0,40% su paga base e contingenza per ogni dipendente per 14 mensilità (tale somma è equamente ripartita per lo 0,20% a carico del datore di lavoro e per lo 0,20% a carico del lavoratore). Inoltre viene effettuata una trattenuta pari allo 0.20% (0,10% a carico del lavoratore e 0,10% a carico del datore di lavoro) per il finanziamento delle commissioni paritetiche vertenze e arbitrato.

E' possibile iscriversi utilizzando l'apposito modulo reperibile sul nostro sito www.ebt.toscana.it.

Le modalità di finanziamento

Il versamento delle quote può essere effettuato a mezzo:

1. bollettino postale sul c/c 10219509
2. bonifico bancario su CRF Ag. Pietrasanta Iban IT 63G 06160 70220 000099888C00
3. modello f24 utilizzando il codice EBTU

Le attività

L'Ente svolge i compiti ad esso attribuiti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Turismo, dagli accordi collettivi nazionali e territoriali e eventualmente previsti da norme di legge in materia di occupazione, mercato del lavoro, sostegno al reddito dei lavoratori, formazione e qualificazione professionale.

L'Ente Bilaterale del Turismo Toscano è impegnato nelle seguenti attività:

- ✓ Borse di studio
- ✓ Conciliazione vertenze
- ✓ E-learning: formazione a distanza
- ✓ Formazione autofinanziata
- ✓ Formazione a finanziamento pubblico
- ✓ Incontro domanda offerta lavoro
- ✓ Orientamento
- ✓ Sostegno al reddito
- ✓ Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro

Borse di studio

Sono previste 10 borse di studio annuali istituite in ricordo di Antonio Michelagnoli, uno dei fondatori della bilateralità, dal valore unitario di € 1.000,00, a favore di figli dei lavoratori che operano nel settore turismo. La borsa di studio è concessa a studenti meritevoli che si sono distinti durante l'anno scolastico.

I nominativi per la selezione verranno indicati dagli Istituti ad indirizzo turistico della Toscana con i quali l'Ebt è in contatto e valutati da un'apposita commissione.

L'importanza della collaborazione con le scuole si manifesta attraverso la realizzazione di interventi formativi per gli studenti volti all'avvicinamento della scuola al mondo del lavoro e attraverso interventi di informazione sui canali utilizzati per la ricerca del lavoro nel settore, sulla sicurezza, sul contratto collettivo nazionale e le sue componenti.

Conciliazione vertenze

La Commissione di conciliazione per le vertenze di lavoro svolge le funzioni di conciliazione obbligatoria, in sede sindacale, delle controversie tra datori di lavoro e lavoratori (individuali e plurime), in alternativa all'analoga procedura di fronte alla Commissione di Conciliazione, istituita presso la Direzione provinciale del Lavoro.

E' composta per i datori di lavoro da un rappresentante dell'Associazione di Categoria, per i lavoratori da un rappresentante dell'Organizzazione Sindacale cui il lavoratore si sia iscritto o abbia conferito mandato. Ha sede presso i Centri di Servizio dell'Ebt.

E-learning: la formazione a distanza

L'Ebt si occupa di formazione dal 1998 e nel 2008 ha deciso di offrire tra i suoi servizi anche la formazione a distanza per rispondere al meglio agli obiettivi formativi, per interagire con le politiche

regionali di sviluppo delle tecnologie e per offrire strumenti di crescita a tutti gli operatori del settore in quanto risorse umane ad alto valore competitivo.

La formazione a distanza (fad) nasce per rispondere all'esigenza di svincolare l'intervento didattico dai limiti posti dalla copresenza fisica e per utilizzare le potenzialità offerte dalle tecnologie informatiche. Il percorso formativo prevede quindi l'utilizzo della connessione in rete per la fruizione dei materiali didattici, l'impiego del personal computer come strumento principale per la partecipazione al percorso di apprendimento, un alto grado di indipendenza dai vincoli fisici e dagli orari, il monitoraggio continuo del livello di apprendimento attraverso il tracciamento del percorso ed i momenti di valutazione ed autovalutazione.

La fad permette la valorizzazione della multimedialità intesa come integrazione di diversi media per favorire l'apprendimento, l'interattività con i materiali e l'interattività umana con docenti, tutor ed altri studenti tramite la creazione di contesti collettivi di apprendimento e scambio di idee.

I corsi fad dell'Ebtt saranno usufruibili gratuitamente si rivolgeranno agli operatori del settore turismo e più precisamente a disoccupati interessati a lavorare nel settore, agli studenti, ai dipendenti ed ai titolari di strutture turistico - ricettive che versano il contributo ebtt. A seguito dell'iscrizione verrà valutata la tipologia di utente e verrà dato accesso ai corsi autorizzati per la stessa. I corsi avranno lo scopo di aggiornare, riqualificare ed accrescere le competenze in materia di sicurezza sul lavoro, igiene alimentare, lingue, informatica, corsi specifici per le aree professionali del turismo: agenzia di viaggio, bar, cucina, sala, ricevimento e piani.

L'Ebtt ha implementato la piattaforma open source **DoceboLMS** per la fruizione on-line di un catalogo di corsi accessibili volti al miglioramento delle conoscenze e competenze per lo sviluppo del settore e per favorire la nascita e lo sviluppo di una comunità di pratica tra i vari esperti e professionisti del settore attraverso strumenti quali la piattaforma può offrire (Forum). La piattaforma ha inoltre uno spazio in cui potrete lasciare i vostri commenti per permetterci di modificare, migliorare ed aggiungere i corsi stessi.

Per visitare la nostra piattaforma www.formazioneturismo.it (sito in allestimento) oppure inviare una mail a fad@ebt.toscana.it per ulteriori informazioni.

Formazione

L'Ebtt si occupa di formazione per il settore turismo e gli interventi che realizza sono autofinanziati (formazione diretta), finanziati attraverso l'accesso alle risorse del Fondo Sociale Europeo o dei fondi interprofessionali (formazione finanziata) e riconosciuti, ossia autorizzati dalle Province (formazione riconosciuta).

Promuove e realizza iniziative di formazione professionale, iniziative e programmi di disseminazione e trasferimento delle esperienze alle imprese, opera per il lancio di nuove iniziative imprenditoriali, promuove e realizza interventi idonei al raggiungimento dei precedenti obiettivi costituendo riviste, newsletter, centri di documentazione e banche dati.

Da molto tempo è impegnato a rafforzare l'importanza della formazione come strumento di crescita e di sviluppo. Il costante impegno per raggiungere gli obiettivi si focalizza sul raccordo degli strumenti che ha a disposizione e delle attività che svolge sul territorio e precisamente tra **formazione, sostegno al reddito e mercato del lavoro**.

Il lavoratore e l'azienda sono aiutati nel loro sviluppo con la formazione, il sostegno economico e con l'orientamento. Uno sguardo particolare va inoltre rivolto a tutti coloro che sono interessati a lavorare nel settore turismo ma che sono disoccupati e agli studenti: le conoscenze e le competenze di questi vanno contestualizzate e rese concrete. Viene data loro la possibilità di conoscere i vari strumenti e i meccanismi utili a migliorarsi professionalmente per l'inserimento professionale.

La crescente necessità di qualità del servizio turistico discende direttamente dalla qualificazione e dalla motivazione delle risorse che vi operano che devono essere formate, ma anche costantemente orientate e informate sui percorsi possibili.

La qualificazione delle professionalità permette la stabilizzazione del ruolo nel mercato del lavoro e crea valore aggiunto all'impresa che può quindi tendere ad una crescita competitiva del settore.

L'ente bilaterale turismo toscano si occupa di formazione per migliorare la qualità del servizio turistico e accrescere la competitività delle aziende per lo sviluppo del turismo e il consolidamento dell'occupazione in toscana.

Avvalendosi dei contributi pubblici del Fondo Sociale Europeo, dei contributi derivanti dai fondi interprofessionali (fondo For.Te.) e dei contributi propri derivanti dai versamenti delle aziende che applicano il CCNL del turismo, progetta ed eroga corsi di formazione gratuita a seconda del fabbisogno formativo espresso dalle aziende stesse e dai lavoratori.

Per una politica del turismo e dell'occupabilità che sia attiva ed efficace, il punto di forza è l'unione delle azioni di cui l'Ebtt dispone ed è competente, il coordinamento continuo tra formazione, incontro domanda

offerta del lavoro e sostegno al reddito sono l'elemento che permette di raggiungere obiettivi rispetto alle reali esigenze del territorio.

A partire dalla reale richiesta delle aziende che viene interrogata attraverso questionari di indagine semestrali ed analizzata attraverso il programma incontro e le statistiche che è in grado di elaborare, l'obiettivo è quello di progettare la formazione con le aziende ed i lavoratori e di facilitarla attraverso l'erogazione del sostegno al reddito dato alle aziende che inseriscono in formazione una particolare tipologia di lavoratori.

Il meccanismo del sostegno al reddito collegato alla formazione permette di rafforzare e sviluppare la cultura della formazione, oggi ancora debole nelle PMI toscane, e ha permesso di attivare pratiche volte al rafforzamento dell'occupazione.

L'EBTT in questi anni si è occupato della formazione in più ambiti:

1. Formazione "coordinata" con l'Ente Bilaterale Nazionale ed Enti Bilaterali regionali ed oggetto di finanziamento pubblico Ministeriale:

- ✓ progetto nazionale ARIANNA, formazione di quadri sindacali e di associazione sulle procedure software per favorire l'incontro domanda ed offerta di lavoro. Questo progetto è già stato attivato in via sperimentale su Firenze e Grosseto.
- ✓ progetto nazionale BEEFT, formazione di quadri sindacali e di associazione per l'orientamento al lavoro
- ✓ progetto nazionale "UFC, Unità formative Capitalizzabili", due corsi, a Livorno e Firenze, per un totale di 24 lavoratori, da riqualificare, rispettivamente nelle capacità di ottimizzazione dei risultati aziendali nella gestione di mense aziendali e di vendita dei servizi ricettivi

2. Formazione "finanziata" con risorse Provinciali e Regionali:

- ✓ Anno 2000: **Progetto Operatrici congressuali**, voucher individuali finanziati dalla Regione Toscana diretti alla formazione di operatrici congressuali.
- ✓ Anno 2000: **Progetto Work Experiences**, Misura A2 finanziata dalla Provincia di Pistoia per lo sviluppo delle competenze informatiche del settore terziario/turismo, corso di aggiornamento per il reinserimento lavorativo di inoccupati. Gli utenti erano disoccupati, inoccupati ed inattivi.
- ✓ Anno 2000: **Progetto Servizi di accoglienza integrati e multimediali per il turismo**, Misura E1 finanziato dalla Provincia di Pistoia, corso di specializzazione finalizzato all'inserimento lavorativo di donne disoccupate.
- ✓ Anno 2001: **Progetto "Girasole"**, Misura A2 C3 corso finanziato dalla Provincia di Livorno diretto alla formazione ed al conseguimento della qualifica professionale per le figure di "Commis di sala", "Commis di cucina" e "Segretario di albergo" 900 ore a progetto comprensive di stage formativo in azienda, formazione post diploma rivolta a giovani.
- ✓ Anno 2001: **Progetto Management nel settore turistico**, Misura D1 finanziato dalla Provincia di Livorno, corso di specializzazione per occupati.
- ✓ Anno 2001: **Progetto Margherita**, Misura A2 finanziato dalla Provincia di Livorno, corso di qualifica per la figura professionale del pizzaiolo rivolto a disoccupati e finalizzato al reinserimento lavorativo.
- ✓ Anno 2002: **Progetto Tecnico ADV nautico**, Misura E1 finanziato dalla Regione Toscana corso di perfezionamento per la formazione di tecnici per il turismo nautico rivolto a donne disoccupate e finalizzato al reinserimento lavorativo.
- ✓ Anno 2005: **Progetto "AG.AL.FO"** Misura D1 finanziato dalla Provincia di Grosseto per l'aggiornamento al Front-office di occupati con due sedi di svolgimento (Grosseto e Orbetello).
- ✓ Anno 2007: **Progetto "F.I.O.R.I.R."** finanziato dalla provincia di Grosseto per la costruzione integrata di una rete per servizi di orientamento, progetto sperimentale rivolto a dirigenti scolastici, funzionari della Provincia dei settori Lavoro, Formazione e Istruzione e direttori delle associazioni di categoria.
- ✓ Anno 2007: **Progetto "SLOT - Sicurezza sulla lavoro per operatori del turismo"** L.236 finanziato dalla Provincia di Firenze al quale hanno aderito ben 14 aziende del settore per un totale di 18 corsi realizzati sulla L.626, il primo soccorso, l'antincendio, l'Haccp e la formazione/informazione sulla sicurezza - 190 formati.
- ✓ Anno 2007: **Progetto "IOTT - Innovazione organizzativa e tecnologica per il settore turismo"** L.236 finanziato dalla provincia di Siena rivolto al settore del turismo termale per riqualificare il personale in vista del rinnovato concetto di benessere.
- ✓ Anno 2008: **Progetto "QPST - Qualità Professionale nel Settore Turismo"** finanziato dalla Regione Toscana e rivolto a 360 utenti di cui 180 studenti e 180 disoccupati i cui corsi sono stati realizzati su sei province (Arezzo, Firenze, Grosseto, Livorno, Lucca, Pistoia).

3. Formazione finanziata con fondi Interprofessionali (tramite Fondo For.te):

- ✓ “La Sicurezza nel settore ricettivo e ristorativo” rivolto ad aziende della Toscana con un totale di 300 partecipanti. Il piano ha previsto 4 moduli sulla sicurezza che si sono ripetuti in più edizioni per creare gruppi omogenei in formazione e dare alle aziende toscane la possibilità di informarsi e formarsi per ottemperare agli obblighi di legge, prevenire i rischi e migliorare la qualità del lavoro e della salute dei lavoratori.

4. Formazione “diretta” autofinanziata dall’Ente, i corsi sono direttamente richiesti da lavoratori ed aziende aderenti e realizzati nelle sedi dei Centri di Servizio di Arezzo, Elba, Firenze, Grosseto, Livorno/San Vincenzo, Lucca/Versilia, Siena/Chianciano, Pistoia, Pisa, Prato e Massa che hanno complessivamente coinvolto 1300 partecipanti nel 2005, 1450 nel 2006 per arrivare a quasi 2000 nel 2007.

I corsi che si realizzano sono rivolti all’intero settore del turismo e rispondono alle esigenze del territorio toscano: corsi di sicurezza L. 626, primo soccorso, haccp, antincendio, corsi di specializzazione (lettura buste paghe, decorazione piatti, marketing, comunicazione), area linguistica, corsi settoriali base ed avanzati (corsi di cucina, corsi per front-office, barman, sommelier, gelateria, pizzaiolo, governante, addetto alla biglietteria aerea).

5. Formazione riconosciuta

Per formazione riconosciuta si intende la formazione che si eroga con autorizzazione della Provincia di competenza e attraverso l’utilizzo di procedure standard e regolamenti regionali. Tale formazione, di solito utilizzata per i corsi obbligatori (haccp, accesso alle attività alimentari, formazione ed informazione sulla sicurezza), permette il rilascio dell’attestato riconosciuto dalla Regione Toscana.

L’Ebttn negli ultimi due anni ha erogato e finanziato circa 40 corsi riconosciuti con autorizzazione della Provincia di Lucca e Firenze prevalentemente rivolti alla formazione per addetti, titolari e responsabili ai piani di autocontrollo delle attività alimentari semplici e complesse.

6. Formazione diretta legata al sostegno al reddito

L’Ente Bilaterale Turismo Toscano, nel primo semestre del 2007 ha realizzato con le proprie risorse derivanti dal contributo delle aziende e dei lavoratori, un progetto di formazione per i lavoratori stagionali con contratto a termine assunti per la stagione presso le strutture ricettive toscane.

Il progetto, dal Titolo “Qualità Professionale e Sostegno al Reddito” ha previsto la formazione di primo livello per tutti gli stagionali o dipendenti con contratto a termine che sono stati assunti per la stagione nel settore turismo.

Le sei aree professionali per le quali si è avviato il percorso formativo sono state: agenzia di viaggio, bar, cucina, ricevimento, piani e sala; il percorso che inizia con orientamento all’inserimento lavorativo (1° livello) prevede un programma pluriennale di formazione articolato su tre livelli crescenti di complessità.

Le ore di aula previste per il primo livello sono state 12 e sono state svolte, presso le sedi provinciali dell’Ente, da docenti qualificati ed esperti del settore e con l’utilizzo di materiale didattico prodotto in collaborazione con alcune delle più importanti Agenzie Formative a livello nazionale.

La formazione di primo livello per ciascuna delle sei aree professionali del settore turismo è necessaria a favorire l’inserimento dei lavoratori e ad innalzare le competenze necessarie allo svolgimento di servizi di qualità; infatti i contenuti per ciascuna area hanno riguardato la conoscenza dell’organizzazione, dei ruoli e dei compiti svolti, gli strumenti utilizzati, le mansioni e l’organizzazione del tempo di lavoro.

L’erogazione del contributo a titolo di sostegno al reddito, che l’ebtt si è impegnato ad erogare, avviene a fronte della effettiva partecipazione dei lavoratori al momento formativo e della presentazione del contratto attivato dall’azienda e della prima busta paga.

Per il personale docente, oltre a rivolgerci agli enti formativi delle associazioni di categoria rappresentative in Toscana (Enfap, Ial, Performa e Smile) ed ai professionisti con i quali normalmente collaborano le sedi provinciali dell’Ebttn, abbiamo contattato i docenti degli Istituti Alberghieri della Toscana per instaurare un dialogo tra le scuole e le aziende in termini di fabbisogni formativi e professionali. Inoltre abbiamo coinvolto come docenti anche i capi-servizio o titolari di impresa per riportare le esperienze professionali dirette ed avvicinarsi al mondo del lavoro.

Tutti i docenti coinvolti hanno partecipato ad una giornata di informazione sul progetto per conoscere le finalità, gli obiettivi progettuali, i materiali didattici elaborati e le procedure previste dal manuale qualità ebttn.

Per i capi-servizio e/o imprenditori (per le aziende di minori dimensioni) è stato inoltre effettuato un corso breve, di quattro ore, basato sulla “*trasmissibilità delle competenze professionali*”. Infatti la capacità dei capi-servizio di saper trasmettere il proprio bagaglio di competenze professionali è fondamentale e permette al neo-assunto un’efficace e veloce adattamento nell’azienda che si prepara ad integrare il suo organico.

Il corso ha permesso di formare 554 partecipanti nel periodo maggio-luglio per l'avvio della stagione 2007, i corsi attivati sono stati 46 per un totale ore formazione di 6648.

I risultati finali dei corsi, il monitoraggio e i questionari di gradimento sottoposti ai corsisti hanno permesso di migliorare la progettazione dei secondi livelli sulle sei aree professionali ed il lancio del "qualità professionale e sostegno al reddito II".

E' stato pertanto creato un **Catalogo Corsi per il settore Turismo** che ha permesso il lancio dei secondi livelli sulle sei aree professionali aggiunti ai primi livelli e ad altri corsi specializzanti che erano stati richiesti dai partecipanti nel questionario di valutazione finale del corso.

Elemento di novità del progetto è stato, oltre al sostegno al reddito, l'alimentazione del **sistema incontro domanda-offerta** di lavoro che permette di meglio rispondere alle esigenze del settore ed ai reali fabbisogni formativi del settore turismo in Toscana.

La banca dati (programma Incontro) è stata incrementata con l'inserimento dei lavoratori e delle aziende che hanno aderito, sia per facilitare l'incontro che per poter costruire il profilo dei lavoratori evidenziandone sia i momenti formativi che quelli lavorativi tanto da poter evidenziare le lacune formative e quindi progettare interventi mirati nonché conoscere le tendenze delle aziende in termini di esigenze di professionalità, tipologie di contratto ricorrenti, tempistica delle assunzioni.

Il "qualità professionale e sostegno al reddito II" ha permesso di raccogliere 2034 iscrizioni ed avviare i primi corsi, non ancora conclusi, nel mese di novembre. Il secondo progetto ha messo a catalogo i corsi di primo livello sulle sei aree professionali, il secondo livello delle stesse, i corsi specializzanti (inglese, tedesco, cultura dell'accoglienza, studio del territorio, mestiere dell'animatore turistico, l'utilizzo di internet, ristorazione veloce, cucina del territorio e corsi sulla sicurezza e la normativa antincendio) e corsi per titolari e capi-servizio sulla trasmissibilità delle competenze, sul lavoro in team e l'organizzazione aziendale.

Tutte le province hanno ricevuto iscrizioni per un totale di 2024 adesioni provenienti da tutte le tipologie di aziende del turismo.

I corsi, non ancora conclusi, hanno permesso di formare circa 600 operatori del settore.

Gli interventi di sostegno al reddito hanno riguardato i lavoratori che hanno fatto richiesta di poter esercitare il diritto di precedenza nella riassunzione e le cui aziende hanno dichiarato la volontà di riassumere il partecipante per la prossima stagione. Tale meccanismo permette alle aziende di non disperdere il know how e le competenze professionali; il lavoratore stagionale che durante il periodo di disoccupazione viene formato, rientra in azienda avendo consolidato le conoscenze e l'azienda ha la possibilità di affidarsi a personale esperto e competente che garantisca la qualità del servizio.

L'obiettivo è anche quello di qualificare i lavoratori stagionali offrendogli anche una garanzia nella riassunzione e rendendoli indispensabili per il settore non permettendo così la dispersione delle conoscenze e competenze.

Infine il progetto "Qualità professionale e sostegno al reddito II" mettendo a catalogo anche interventi formativi per titolari e capi servizio per permettere di migliorare le loro capacità organizzative, di lavoro in team e di gestione dello spazio e del tempo, risponde anche all'esigenza di migliorare la qualità del lavoro e di sviluppare le capacità di crescita competitiva delle aziende valorizzando le risorse che vi operano.

Per informazioni inviare una mail a formazione@ebt.toscana.it

Mercato del lavoro

Con il Decreto del Presidente della Giunta Regionale della Toscana n. 22/R del 2 febbraio 2005, in attuazione del D. Lgs. 10/09/2003, n. 276, sono state emanate le norme istitutive e regolamentari dell'Elenco dei soggetti accreditati allo svolgimento di servizi al lavoro.

La Regione Toscana, verificati i requisiti necessari in termini di capacità gestionali e logistiche, competenze professionali, esperienze maturate nel contesto territoriale di riferimento, con **Decreto n. 6118 del 7 novembre 2005** ha accreditato l'Ente Bilaterale del Turismo Toscano (sede regionale ed i centri servizi di Firenze, Grosseto, Isola D'Elba, Livorno, Versilia, Pisa, Chianciano Terme e Montecatini Terme) ed ha proceduto alla sua iscrizione nell'Elenco regionale dei soggetti accreditati per lo svolgimento dei seguenti servizi al lavoro:

- orientamento,
- servizi di incontro domanda ed offerta lavoro,
- monitoraggio dei flussi del mercato del lavoro,
- sostegno alla mobilità geografica dei lavoratori.

L'ottenimento dell'iscrizione nell'Elenco regionale dei soggetti accreditati costituisce requisito di legittimità per lo svolgimento dei servizi al lavoro sopraelencati e requisito necessario per ottenere dalla Regione e le province, l'affidamento di servizi al lavoro mediante la sottoscrizione di convenzioni.

Incontro domanda offerta lavoro: il software "Incontro"

Il servizio è realizzato con un software "INCONTRO" che 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 questo servizio direttamente via internet andando su www.turismolavoro.it su cerco o offro lavoro oppure recandosi al Centro servizio della propria provincia.

Le domande di lavoro vengono incrociate con le offerte provenienti dalle aziende del territorio: se il profilo professionale atteso dalla azienda coincide con quello di uno o più candidati, il nominativo con il curriculum vitae di ciascuno di essi viene inviato all'azienda che contatta direttamente il candidato per il colloquio.

Con oltre 13.000 candidati inseriti nel database e oltre 1.300 aziende l'EBTT monitora il Mercato del lavoro offrendo soluzioni occupazionali e formative, in un settore, quello turistico, dove la stagionalità, che determina l'intensificarsi dell'attività in determinati periodi dell'anno a cui si contrappongono periodi di contrazione della domanda di servizi turistici, comporta delle criticità sia per i lavoratori che per le aziende. Per i lavoratori rappresenta un fattore di criticità soprattutto in termini di continuità economica, per le aziende le principali difficoltà sorgono nella fase di reclutamento di personale con competenze adeguate.

Obiettivo di "INCONTRO" non è solo gestire l'incontro domanda/offerta lavoro ma anche creare un OSSERVATORIO DEL MERCATO DEL LAVORO a livello regionale in grado di dare indicazioni certe:

- sui flussi di manodopera,
- sull'andamento periodico dell'occupazione,
- sull'esigenze del mercato dell'offerta
- sulle necessità di formazione dei componenti il mercato della domanda.

Per informazioni inviare una mail a mercatolavoro@ebt.toscana.it

Orientamento

Il servizio consiste in un colloquio di accoglienza e di prima informazione sulle possibilità di impiego e di formazione nel settore turistico e di registrazione dei candidati in cerca di lavoro.

Il servizio di accoglienza e di prima informazione è erogato dalla sede regionale e dalle sedi territoriali grazie alla costruzione di una rete integrata resa possibile dall'utilizzo del software "incontro". Il colloquio consiste in un'analisi del curriculum vitae attraverso la ricostruzione delle esperienze professionali, delle conoscenze e delle competenze tecnico/professionali dell'intervistato. L'operatore dell'Ebt ha il compito di individuare la corretta area professionale sottolineando le competenze principali del candidato nonché il ruolo e di individuare le offerte presenti per orientare il candidato facilitando l'incontro tra domanda e offerta.

Un altro compito dell'operatore è quello di analizzare e comprendere le esigenze delle imprese turistiche in termini di figure professionali da inserire nell'organico individuando il profilo professionale adeguato.

Sostegno al reddito

Quello di sostegno al reddito è un tema molto importante per il settore turismo, che è sprovvisto di iniziative similari istituzionalizzate (Cassa Integrazioni). Lo scopo è quello di offrire risposte alle situazioni di crisi aziendali che si manifestano nella nostra regione, intervenendo con quote a favore dei lavoratori dipendenti e delle imprese da liquidarsi a fronte di difficoltà che comportino forme di sospensione o riduzione del personale. Per tutte le informazioni necessarie a richiedere l'intervento di Sostegno al Reddito, rivolgersi alle sedi dei Centri Servizi provinciali territorialmente competenti.

Sono previsti interventi di sostegno al reddito nei seguenti casi:

1 - A favore dei dipendenti:

- a) Sospensione al reddito dal lavoro e dalla retribuzione a causa di processi di ristrutturazione e/o riorganizzazione aziendale
- b) Licenziamenti per riduzione di personale a seguito di processi di crisi, ristrutturazione e/o riorganizzazione aziendale
- c) Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione dovute a eventi atmosferici eccezionali e calamità naturali che provochino la sospensione dell'attività aziendale
- d) Borse di studio per i figli dei dipendenti
- e) Lavoratori a termine e/o stagionali
- f) Lavoratori con diritto di precedenza nella riassunzione

2 - A favore delle imprese: sospensione di attività dovute ad eventi atmosferici eccezionali e calamità che provochino danni documentabili non ripristinabili nell'arco della settimana lavorativa

1 - a Sospensione al reddito dal lavoro e dalla retribuzione a causa di processi di ristrutturazione e/o riorganizzazione aziendale

| | |
|-------------------------|--|
| Destinatari | Dipendenti a tempo indeterminato (full time e part time), con contratto di inserimento e di apprendistato, a tempo determinato (con contratto superiore a tre mesi) |
| Quota finanziata | 20% della retribuzione lorda mensile a partire dalla seconda settimana di messa in sospensione fino a un massimo di sei mesi. |
| Esclusioni | <ol style="list-style-type: none"> 1. Esclusi dal calcolo eventuali importi erogati a titolo di superminimo individuale o straordinari a forfait. 2. Esclusi eventuali dipendenti che nel periodo di sospensione svolgono qualsiasi altra attività lavorativa presso un'altra azienda 3. Esclusi eventuali periodi coperti da indennità di malattia, infortuni, congedi di maternità, congedi parentali, festività, ferie e permessi (R.O.L.) |
| Procedura | <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicazione al C.S. di riferimento territorialmente competente e trasmissione del modello Dip.A1 (10 gg prima) ● Invio della comunicazione alle O.O.S.S. ● Accordo sindacale ● Ratifica della Commissione Paritetica dell'accordo (prima della sospensione) ● Raccolta della documentazione (prospetto lavoratori, comunicazione della sospensione singola e aziendale, fogli presenza, scheda aziendale, copie buste paga, dichiarazione di accettazione dei lavoratori) ● Verifica della documentazione da parte del C.S. ● Liquidazione degli importi |

1 - b Sospensione al reddito dal lavoro e dalla retribuzione a causa di licenziamenti per riduzione di personale causati da processi di crisi, ristrutturazione e/o riorganizzazione

| | |
|-------------------------|---|
| Destinatari | Dipendenti a tempo indeterminato (full time e part time), con anzianità di servizio superiore a tre anni |
| Quota finanziata | Il contributo "una tantum" è pari al 50% lordo della retribuzione mensile. |
| Esclusioni | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se il periodo di licenziamento risulterà inferiore ai tre mesi |
| Procedura | <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicazione al C.S. di riferimento territorialmente competente del licenziamento (anche fax) mod.Dip.B1 da inviare contestualmente alla notifica del licenziamento ● Invio della comunicazione alle O.O.S.S. ● Accordo sindacale ● Ratifica della Commissione Paritetica dell'accordo (prima della sospensione) ● Raccolta della documentazione (prospetto lavoratori interessati al licenziamento, copia della comunicazione del licenziamento inviata al Centro per l'Impiego, scheda aziendale, dichiarazione di accettazione dei dipendenti, copia ultima busta paga, documento rilasciato dal Centro per l'Impiego attestante il permanere dello stato di disoccupazione fino a tre mesi dopo la cessazione del rapporto di lavoro) ● Verifica della documentazione da parte del C.S. ● Liquidazione degli importi |

1 - c Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione dovute ad eventi atmosferici eccezionali e calamità che provochino la sospensione dell'attività aziendale

| | |
|-------------------------|---|
| Destinatari | Dipendenti a tempo indeterminato (full time e part time), con contratto di inserimento e di apprendistato, a tempo determinato (con contratto superiore a tre mesi) |
| Quota finanziata | 20% della retribuzione lorda mensile a partire dalla seconda settimana di messa in sospensione fino a un massimo di sei mesi. |

| | |
|-------------------|--|
| Esclusioni | <ol style="list-style-type: none"> 1. Esclusi dal calcolo eventuali importi erogati a titolo di superminimo individuale o straordinari a forfait. 2. Esclusi eventuali dipendenti che nel periodo di sospensione svolgono qualsiasi altra attività lavorativa presso un'altra azienda 3. Esclusi eventuali periodi coperti da indennità di malattia, infortuni, congedi di maternità, congedi parentali, festività, ferie e permessi (R.O.L.) |
| Procedura | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione al C.S. di riferimento territorialmente competente entro 7 gg dopo la data di manifestazione dell'evento calamitoso Mod.dip.C1 • Invio della comunicazione alle O.O.S.S. • Accordo sindacale • Ratifica della Commissione Paritetica dell'accordo • Raccolta della documentazione (prospetto lavoratori, copia della comunicazione della sospensione inviata al Centro per l'Impiego, fogli presenze, scheda aziendale, dichiarazione di accettazione di ogni singolo dipendente, copia ultima busta paga, dichiarazione dell'autorità competente da cui si rileva l'evento calamitoso) • Verifica della documentazione da parte del C.S. • Liquidazione degli importi |

1 – d Borse di studio per i figli dei dipendenti

| | |
|-------------------------|---|
| Destinatari | Figli di dipendenti in possesso di una anzianità minima di lavoro subordinato nel settore turistico, dipendenti di aziende in regola con i versamenti all'Ebtt da almeno tre anni |
| Quota finanziata | Proporzionale al grado di istituto scolastico (diploma, laurea....) |
| Esclusioni | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tutti i figli di dipendenti che non rientrano del punto "destinatari" |
| Procedura | <ul style="list-style-type: none"> • Qualsiasi procedure che preveda un'istruttoria chiara e documentabile |

1 – e Lavoratori a termine e/o stagionali

| | |
|-------------------------|---|
| Destinatari | Lavoratori a termine e/o stagionali |
| Quota finanziata | Ore di formazione al costo orario lordo |
| Esclusioni | Le ore di mancata partecipazione al corso di formazione |
| Procedura | <ul style="list-style-type: none"> • Fornitura del contratto e busta paga • Verifica registri d'aula • Verifica del versamento dell'azienda all'Ebtt |

1 – f Lavoratori a con diritto di precedenza nella riassunzione

| | |
|-------------------------|--|
| Destinatari | Lavoratori con diritto di precedenza nella riassunzione |
| Quota finanziata | Ore di formazione al costo orario lordo |
| Esclusioni | Le ore di mancata partecipazione al corso di formazione |
| Procedura | <ul style="list-style-type: none"> • Dichiarazione del lavoratore sul diritto di precedenza richiesto all'azienda • Dichiarazione dell'azienda della ricevuta richiesta del diritto di precedenza • Fornitura del contratto e busta paga • Verifica registri d'aula • Verifica del versamento dell'azienda all'Ebtt |

2 Partecipazione al sostegno al reddito a favore di imprese che siano state interessate ad eventi atmosferici eccezionali che abbiano provocato danni strutturali

| | |
|-------------------------|--|
| Destinatari | Aziende che hanno subito a causa di eventi atmosferici eccezionali danni strutturali non ripristinabili nell'arco della settimana lavorativa |
| Quota finanziata | 10% delle spese documentate fino ad un importo massimo di € 2.066,00 |
| Esclusioni | <ol style="list-style-type: none"> 1. Eventuali importi superiori al limite sopra indicato |
| Procedura | <ul style="list-style-type: none"> • Invio della richiesta al C.S. territorialmente competente • Dichiarazione dell'autorità competente da cui si rileva l'evento • Perizia dei danni • Copia delle fatture di acquisto o riparazione con l'indicazione di riferimento dell'evento • Verifica della documentazione dal parte del C.S. competente • Liquidazione degli importi riconosciuti |

**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



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 9001:2000 da TUV CERT.

ATTIVITA'

L'EBIT, Ente Bilaterale dell'Industria Turistica Toscana, previsto dall'art 6 del *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.

Attività di formazione: dati generali sui corsi degli ultimi anni

Anno 2007

Sessione primaverile

aprile – luglio 2007: 11 corsi per circa 80 iscritti

Sessione autunnale

ottobre 2007 – gennaio 2008: 18 corsi per circa 130 iscritti

Percentuale di soddisfazione (rilevata sulla base dei questionari distribuiti a fine corso): 100%

Anno 2008

Sessione primaverile

da marzo 2008 – in fase di conclusione: 20 corsi attivati per circa 150 iscritti

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).

Infine l'EBIT si impegna 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 multi-etnica).

CONTATTI

Ebit – Segreteria Regionale
Via Valfonda 9 - 50123 Firenze
Tel. 055.2707237 Fax 055.281616
info@ebit.toscana.it
www.ebit.toscana.it