

ALBERGHIERO / RISTORAZIONE

Questa ricerca si è avvalsa dei contributi e dei suggerimenti di:

Carlo Mancuso	Confcommercio
Chiara Raiteri	UIL
Aldo Anfossi	Confesercenti
Angelo Giacomazzi	CNA
Elisabetta Grasso	ACA (Associazione Commercianti Albesi)
Enrico Cavallera	Confcommercio
Fabrizio Fassinotti	ACA (Associazione Commercianti Albesi)
Franco Ramella	Confcommercio
Alessandro Rulfi	Confcommercio
Giulia Piantadosi	Confcooperative
Isabella Novaretti	Confcommercio
Isabella Schifone	Coldiretti
Mariacristina Baccichetto	Confartigianato
Renato Tondini	Operatore Alberghiero Alta Val di Susa
Cristiana Galero	Provincia Asti
Bruna Lovera	Regione Piemonte
Carla Rossi	Provincia di Asti
Luciano Capriolo	Poliedra
Nicola Casalegno	Spin
Riccardo Gaudio	Spin
Nicola Schiavone	Spin
Fabrizio Spina	Spin

Il rapporto è stato curato da Nicola Schiavone, con la collaborazione di Riccardo Gaudio e Fabrizio Spina.

CAMPO DI INDAGINE

L'indagine prende in esame le unità locali del settore *alberghiero/ristorazione*, classificate dall'ISTAT (ATECO '02) sotto le seguenti voci:

- H 55.1 > alberghi
- H 55.23.1 > villaggi turistici
- H 55.23.5 > agriturismo
- H 55.30.1 > ristorazione con somministrazione

L'indagine è estesa al territorio della regione Piemonte con approfondimenti sulle province di Asti e Torino.

UNITA' LOCALI

	1 addetto	2 addetti	3-5 addetti	6-9 addetti	10-15 addetti	16-19 addetti	20-49 addetti	50-99 addetti	100-199 addetti	200 addetti e oltre	totale
PIEMONTE											
H 55.1 alberghi	286	261	380	153	75	20	32	9	1	0	1.217
H 55.23.1 villaggi turistici	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	6
H 55.23.5 agriturismo	40	13	11	2	0	0	0	0	0	0	66
H 55.30.1 ristorazione con somministrazione	1.332	1.748	2.069	511	126	16	23	2	2	0	5.829
tot	1.660	2.024	2.462	666	201	36	55	11	3	0	7.118
ASTI											
H 55.1 alberghi	10	8	11	13	4	1	1	0	0	0	48
H 55.23.1 villaggi turistici	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
H 55.23.5 agriturismo	6	2	4	0	0	0	0	0	0	0	12
H 55.30.1 ristorazione con somministrazione	57	95	109	40	2	2	1	0	0	0	306
tot	73	105	124	53	6	3	2	0	0	0	366
TORINO											
H 55.1 alberghi	112	82	111	61	29	5	16	6	0	0	422
H 55.23.1 villaggi turistici	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
H 55.23.5 agriturismo	14	1	2	2	0	0	0	0	0	0	19
H 55.30.1 ristorazione con somministrazione	611	770	931	226	74	5	15	2	1	0	2.635
tot	737	853	1.045	289	103	10	31	8	1	0	3.077

Fonte: ISTAT - Censimento dell'industria e dei servizi '01

ADDETTI

	1 addetto	2 addetti	3-5 addetti	6-9 addetti	10-15 addetti	16-19 addetti	20-49 addetti	50-99 addetti	100-199 addetti	200 addetti e oltre	totale
PIEMONTE											
H 55.1 alberghi	286	522	1.405	1.101	895	342	1.002	593	114	0	6.260
H 55.23.1 villaggi turistici	2	4	8	0	0	0	0	0	0	0	14
H 55.23.5 agriturismo	40	26	38	13	0	0	0	0	0	0	117
H 55.30.1 ristorazione con somministrazione	1.332	3.496	7.606	3.525	1.478	280	614	134	310	0	18.775
tot	1.660	4.048	9.057	4.639	2.373	622	1.616	727	424	0	25.166

ASTI

H 55.1 alberghi	10	16	39	98	44	16	34	0	0	0	257
H 55.23.1 villaggi turistici	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
H 55.23.5 agriturismo	6	4	13	0	0	0	0	0	0	0	23
H 55.30.1 ristorazione con somministrazione	57	190	404	272	21	37	24	0	0	0	1.005
tot	73	210	456	370	65	53	58	0	0	0	1.285

TORINO

H 55.1 alberghi	112	164	405	438	359	84	521	389	0	0	2.472
H 55.23.1 villaggi turistici	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
H 55.23.5 agriturismo	14	2	8	13	0	0	0	0	0	0	37
H 55.30.1 ristorazione con somministrazione	611	1.540	3.452	1.546	873	82	423	134	120	0	8.781
tot	737	1.706	3.868	1.997	1.232	166	944	523	120	0	11.293

Fonte: ISTAT - Censimento dell'industria e dei servizi '01

CARATTERISTICHE E TENDENZE

prospettive del turismo in Piemonte

- ❖ il turismo è uno dei settori europei con le migliori prospettive, ma con risultati molto differenti da destinazione a destinazione
- ❖ effetto non scontato dei “grandi eventi” sui flussi turistici (politiche di corto raggio)
- ❖ punti di forza (immagine percepita, stereotipi compresi): patrimonio culturale, paesistico, eno-gastronomico
- ❖ punti di debolezza:> degrado, funzionamento infrastrutture
 - > non si riesce a fare sistema (organizzazione delle prenotazioni)
 - > non si dispone di dati attendibili (flussi turistici)
- ❖ sfide/opportunità: > interventi per il rafforzamento dell’attrattività turistico-culturale
 - > politiche di integrazione (rete ricettiva-infrastrutture-logistica-patrimonio culturale)

comparto alberghiero

- criticità dell’aspetto programmatorio (tassi di occupazione delle camere)
- complessificazione offerta, aleatorietà parametri esterni che concorrono a definire la qualità percepita dal cliente (rilievo crescente servizi accessori)
- investimenti per adeguare l’offerta a caratteristiche, tendenze, aspettative della domanda (business, loisir, congressi, eventi)

comparto ristorazione

- migliorare/innovare nel solco della tradizione; scarso successo delle formule stravaganti; riscoperta del valore dei piatti simbolo
- mix più equilibrati/differenziati dei prodotti offerti (inclusi i vini, l’ambiente, il servizio) in rapporto al prezzo
- coniugare piacere e star bene (cucina sana oltre che buona)

CLASSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

ATTIVITA' PREVALENTE	STRUTTURE COLLEGATE
> albergo	> <i>servizio bar</i> - a gestione diretta - a gestione indiretta
> albergo / residenza - CAV (casa appartamento vacanze) - RTA (residenza turistico-alberghiero)	> <i>servizio ristorante / pizzeria</i> - a gestione diretta - a gestione indiretta
> agriturismo (*)	> <i>servizi congressuali</i> - a gestione diretta - a gestione indiretta
> ristorante - internazionale - tipico/locale - etnico	> <i>servizi per il tempo libero</i> - a gestione diretta - a gestione indiretta
> pizzeria	> <i>servizi termali / centri benessere</i> - a gestione diretta - a gestione indiretta
> self service / fast food	
(*) ospitalità offerta da azienda agricola secondo le indicazioni e le normative regionali	

ANAGRAFE DELLE FIGURE DI RIFERIMENTO

amministrazione	1 <i>tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione</i>
	2 <i>tecnici gestione / sviluppo personale</i>
	3 <i>tecnici commerciale - marketing / sviluppo servizi</i>
	4 <i>tecnici acquisti / approvvigionamenti</i>
	5 <i>tecnici gestione manutenzioni / sicurezza</i>
	6 <i>tecnici gestione sistema qualità</i>
erogazione servizi	7 <i>tecnici gestione servizi alberghieri (ricevimento / governo piani / servizi accessori)</i>
	8 <i>operatori servizi ai piani</i>
	9 <i>operatori servizi bar</i>
	10 <i>operatori servizi congressuali, tempo libero, termali</i>
	11 <i>tecnici gestione servizi sala (mâitre)</i>
	12 <i>operatori sala (camerieri)</i>
	13 <i>sommelier</i>
	14 <i>cuochi</i>
	15 <i>pizzaioli</i>
	16 <i>operatori di cucina</i>

DESCRIZIONI SINTETICHE DELLE FIGURE DI RIFERIMENTO

1 <i>tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione</i>	curano il sistema di contabilità, gli adempimenti amministrativo/fiscali e la redazione dei bilanci; effettuano analisi economico/finanziarie e curano i rapporti con il sistema creditizio; elaborano i budget, analizzano gli scostamenti e suggeriscono le azioni correttive
2 <i>tecnici gestione / sviluppo personale</i>	curano le politiche del personale (selezione, inquadramento, sviluppo, organizzazione del lavoro), gli adempimenti contrattuali/amministrativi, le relazioni industriali
3 <i>tecnici commerciale - marketing / sviluppo servizi</i>	definiscono le strategie di sviluppo dei "prodotti/servizi" e dei mercati (valorizzazione delle risorse turistiche presenti sul territorio); curano le politiche commerciali, le azioni promozionali, i sistemi di vendita (camere, ristorante, altri servizi) e di prenotazione
4 <i>tecnici acquisti / approvvigionamenti</i>	curano le politiche degli acquisti/approvvigionamenti (inclusi i servizi da terzi); selezionano e valutano i fornitori; curano la definizione dei contratti e ne seguono l'adempimento
5 <i>tecnici gestione manutenzioni / sicurezza</i>	pianificano e seguono le manutenzioni (valutano lo stato di strutture, attrezzature, impianti con particolare riguardo al rispetto delle norme e delle procedure di sicurezza e igiene)
6 <i>tecnici gestione sistema qualità</i>	curano le politiche di qualità, le procedure, incluse quelle inerenti alla garanzia della salubrità dei prodotti alimentari (HACCP); la loro diffusione/attuazione; l'elaborazione e l'aggiornamento dei manuali, i collegamenti con gli enti di certificazione
7 <i>tecnici gestione servizi alberghieri (ricevimento / governo piani / servizi accessori)</i>	curano l'ottimizzazione dei servizi (assegnazione/ricevimento, governo piani, congressuali, tempo libero); controllano il rispetto degli standard di comfort; provvedono alla loro gestione (personale, dotazioni, manutenzioni)

8 operatori servizi ai piani	curano le pulizie, il riassetto e l'ordine delle camere dei sanitari e delle parti in comune (corridoi, hall, scale); segnalano le anomalie (illuminazione difettosa, perdite d'acqua...); effettuano il disbrigo di altri servizi ai piani (es. colazioni; bar)
9 operatori servizi bar	curano la preparazione e il servizio dei prodotti (prime colazioni, caffè, cappuccini, bibite, long drink, cocktail ed aperitivi, panini e piattini, torte, brioche, pasticcini, ecc.)
10 operatori servizi congressuali, tempo libero, termali	curano la predisposizione delle attrezzature e degli strumenti; gli allestimenti; l'assistenza
11 tecnici gestione servizi sala (maitre)	coordinano le attività di sala; sovrintendono all'accoglienza del cliente; organizzano il lavoro dei camerieri
12 operatori sala (camerieri)	effettuano i servizi di sala (mise en place; accoglienza/assistenza clienti; raccolta e trasmissione ordinazioni; distribuzione; riscossione; riassetto)
13 sommelier	curano la selezione dei vini e la composizione della carta; assistono i clienti, assaggiano e propongono i vini prescelti, ne curano la somministrazione
14 cuochi	curano la realizzazione del ricettario (materie prime, preparazione, presentazione); gestiscono i tempi di lavorazione e di preparazione
15 pizzaioli	curano tutte le fasi di produzione: impasto, pezzatura, stesura, farcitura e cottura
16 operatori di cucina	effettuano le operazioni di cucina: preparazione e cottura dei cibi, stoccaggio degli alimenti, riassetto delle apparecchiature e delle stoviglie
