

I. RICOGNIZIONE DEL SETTORE**1.1 campo di indagine**

L'indagine ha preso in esame le unità locali del settore *alberghiero/ristorazione*, classificate dall'ISTAT (ATECO '02) alle voci: H 55.1 alberghi; H 55.23.1 villaggi turistici; H 55.23 agriturismo; H 55.30.1 ristorazione con somministrazione. L'indagine è stata estesa al territorio della regione Piemonte con approfondimenti sulle province di Asti e Torino.

Il censimento dell'industria e dei servizi del 2001 registrava nella regione 7.118 unità locali (366 nella provincia di Asti, 3.077 in quella di Torino), con oltre 25.000 addetti (1.285 in provincia di Asti, 11.293 in provincia di Torino).

	UNITA' LOCALI									
	classi dimensionali (addetti)									
	tutte	1	2	3-5	6-9	10-15	16-19	20-49	50-99	100 e +
PIEMONTE	7.118	1.660	2.024	2.462	666	201	36	55	11	3
ASTI	366	73	105	124	53	6	3	2	0	0
TORINO	3.077	737	853	1.045	289	103	10	31	8	1

	ADDETTI									
	classi dimensionali (addetti)									
	tutte	1	2	3-5	6-9	10-15	16-19	20-49	50-99	100 e +
PIEMONTE	25.166	1.660	4.048	9.057	4.639	2.373	622	1.616	727	424
ASTI	1.285	73	210	456	370	65	53	58	0	0
TORINO	11.293	737	1.706	3.868	1.997	1.232	166	944	523	120

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

1.2. tipologie di attività

In relazione all'obiettivo di fornire al sistema formativo le informazioni essenziali circa le tipologie di attività e al fine di definire una griglia di rilevazione sufficientemente esaustiva, gli esperti designati dalle parti sociali hanno individuato il seguente schema descrittivo.

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	

1.3. anagrafe delle figure di riferimento¹

Gli esperti designati dalle parti sociali hanno individuato per il settore *alberghiero-ristorazione* 16 figure di riferimento, in termini di aggregati professionali ritenuti in grado di assicurarne il funzionamento e lo sviluppo.

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

Le prime due figure nell'area dell'*amministrazione* hanno un grado di trasversalità abbastanza elevato (in termini di mutabilità con altri settori). Le altre sono legate alla specificità del settore, in particolare le figure di *erogazione dei servizi*.

¹ Per ridurre le ambiguità di interpretazione, è stata prodotta per ogni figura una descrizione sintetica. Le descrizioni forniscono i caratteri distintivi della figura nel sistema professionale (v. seguito § 3).

2.2. struttura del personale impiegato

	tutte	1-5 addetti			6-9 addetti			10 e oltre			Asti	Torino	alberghi-alberghi/ristoranti				ristoranti / pizzerie		agriturismi		altre attività	
unità di personale impiegato	1.316	268	317	731	182	560	589	636	34	57												
totale addetti	95,4	95,1	96,2	95,2	98,9	98,9	98,5	92,0	100,0	100,0												
titolari/soci/coadiuvanti che operano in azienda	25,8	53,0	32,5	12,9	48,9	19,8	12,1	33,3	76,5	52,6												
dipendenti a tempo indeterminato	50,8	33,6	46,4	59,0	44,0	60,0	62,5	44,0	11,8	28,1												
di cui part-time	16,9	34,4	13,6	14,4	22,5	9,5	17,9	15,7	0,0	18,8												
dipendenti a tempo determinato/stagionali	13,8	4,5	12,9	17,5	5,5	12,5	20,5	7,9	11,8	10,5												
di cui part-time	15,5	33,3	34,1	7,8	50,0	7,1	6,6	40,0	0,0	0,0												
apprendisti	4,9	3,7	4,4	5,6	0,5	6,6	3,1	6,8	0,0	7,0												
contratti di inserimento	0,2	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	1,8												
lavoratori interinali	0,5	1,5	0,6	0,0	1,1	0,0	0,7	0,3	0,0	0,0												
di cui part-time	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0												
collaborazioni a progetto	4,1	3,4	3,2	4,8	0,0	1,1	0,8	7,7	0,0	0,0												
tirocini/stage (*)	0,5	0,4	0,3	0,7	0,0	0,4	0,7	0,5	0,0	0,0												

(*) calcolata sul totale del "personale impiegato"

Nell'insieme delle aziende intervistate più di ¼ del personale era formato da *titolari/soci/coadiuvanti operativi*; più della metà, da *addetti a tempo indeterminato*; circa il 14%, da *addetti a tempo determinato*. I contratti di *apprendistato* e le *collaborazioni a progetto* assumevano in questo settore un peso molto significativo (9%, contro il 3,8% della media dei 18 settori indagati nell'indagine RIF).

Il ricorso al *part-time* si attestava su un livello superiore al 10% (contro il 7% di media intersettoriale).

Questi dati risultavano fortemente influenzati oltre che dalla classe di ampiezza (imprese di minori dimensioni a conduzione familiare; crescita della quota di *addetti a tempo determinato/stagionali* nelle aziende maggiori), dalla tipologia di attività prevalente (alberghi e ristoranti), in particolare per i contratti a *tempo determinato e stagionali*.

L'analisi della variabile territoriale metteva in evidenza la diversa struttura dei campioni relativi alle province di Asti e di Torino (dimensione media delle unità locali intervistate ad Asti era di 5 addetti, contro 9,8 nella provincia di Torino).

2.2. struttura del personale impiegato

	tutte	1-5 addetti	6-9 addetti	10 e oltre	Asti	Torino	alberghi-alberghi/ristoranti	ristoranti / pizzerie	agriturismi	altre attività
unità di personale impiegato	1.316	268	317	731	182	560	589	636	34	57
totale addetti	95,4	95,1	96,2	95,2	98,9	98,9	98,5	92,0	100,0	100,0
titolari/soci/coadiuvanti che operano in azienda	25,8	53,0	32,5	12,9	48,9	19,8	12,1	33,3	76,5	52,6
dipendenti a tempo indeterminato	50,8	33,6	46,4	59,0	44,0	60,0	62,5	44,0	11,8	28,1
di cui part-time	16,9	34,4	13,6	14,4	22,5	9,5	17,9	15,7	0,0	18,8
dipendenti a tempo determinato/stagionali	13,8	4,5	12,9	17,5	5,5	12,5	20,5	7,9	11,8	10,5
di cui part-time	15,5	33,3	34,1	7,8	50,0	7,1	6,6	40,0	0,0	0,0
apprendisti	4,9	3,7	4,4	5,6	0,5	6,6	3,1	6,8	0,0	7,0
contratti di inserimento	0,2	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	1,8
lavoratori interinali	0,5	1,5	0,6	0,0	1,1	0,0	0,7	0,3	0,0	0,0
di cui part-time	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
collaborazioni a progetto	4,1	3,4	3,2	4,8	0,0	1,1	0,8	7,7	0,0	0,0
tirocini/stage (*)	0,5	0,4	0,3	0,7	0,0	0,4	0,7	0,5	0,0	0,0

(*) calcolata sul totale del "personale impiegato"

Nell'insieme delle aziende intervistate più di ¼ del personale era formato da *titolari/soci/coadiuvanti operativi*; più della metà, da *addetti a tempo indeterminato*; circa il 14%, da *addetti a tempo determinato*. I contratti di *apprendistato* e le *collaborazioni a progetto* assumevano in questo settore un peso molto significativo (9%, contro il 3,8% della media dei 18 settori indagati nell'indagine RIF).

Il ricorso al *part-time* si attestava su un livello superiore al 10% (contro il 7% di media intersettoriale).

Questi dati risultavano fortemente influenzati oltre che dalla classe di ampiezza (imprese di minori dimensioni a conduzione familiare; crescita della quota di *addetti a tempo determinato/stagionali* nelle aziende maggiori), dalla tipologia di attività prevalente (alberghi e ristoranti), in particolare per i contratti a *tempo determinato e stagionali*.

L'analisi della variabile territoriale metteva in evidenza la diversa struttura dei campioni relativi alle province di Asti e di Torino (dimensione media delle unità locali intervistate ad Asti era di 5 addetti, contro 9,8 nella provincia di Torino).

2.3. incidenza sugli organici

	tutte	1-5 addetti	6-9 addetti	10 e oltre	Asti	Torino	alberghi-alberghi/ristoranti	ristoranti / pizzerie	agriturismi	altre attività
operatori sala (camerieri)	20,2	17,4	24,9	19,1	12,6	24,2	12,7	27,6	14,6	17,0
cuochi	10,6	11,0	10,2	10,6	9,0	9,6	7,0	13,8	11,7	9,5
operatori di cucina	9,6	8,6	10,5	9,5	8,3	11,3	6,3	12,5	10,6	9,6
operatori servizi bar	8,9	10,4	6,6	9,3	6,5	9,7	9,4	7,3	3,6	24,8
tecnici gestione servizi alberghieri (ricevimento / governo piani / servizi accessori)	8,4	5,7	4,7	11,2	8,8	6,0	17,2	1,0	7,5	4,1
operatori servizi ai piani	7,6	4,3	4,1	10,4	8,6	7,0	15,8	0,7	8,1	1,6
tecnici gestione servizi sala (maître)	5,7	5,9	6,3	5,3	5,0	6,2	3,7	7,8	4,3	2,6
tecnici acquisti / approvvigionamenti	5,7	8,9	7,9	3,4	7,1	5,7	4,1	6,7	6,8	8,9
tecnici gestione sistema qualità	4,0	5,6	5,2	2,9	5,6	4,0	2,8	5,0	5,7	3,7
tecnici gestione manutenzioni / sicurezza	3,5	5,3	3,9	2,6	5,3	2,8	3,4	3,5	5,0	3,9
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	3,3	3,4	2,7	3,7	5,6	3,1	4,3	2,5	4,4	2,7
tecnici commerciale - marketing / sviluppo servizi	3,1	3,9	3,3	2,8	6,6	3,0	4,0	2,1	6,7	3,2
tecnici gestione / sviluppo personale	2,7	3,7	3,3	2,0	4,4	2,1	3,0	2,3	1,7	3,5
operatori servizi congressuali, tempo libero, termali	2,6	1,9	1,7	3,2	3,8	1,9	4,6	0,7	4,6	1,3
pizzaioli	2,2	1,9	3,4	1,8	0,6	2,0	0,1	4,3	0,6	0,6
sommelier	2,0	2,0	1,4	2,2	2,4	1,5	1,5	2,2	3,9	3,0

La tabella riporta il peso (%) delle singole figure rispetto agli organici: nel complesso delle aziende intervistate, per i tre strati dimensionali considerati, per i due aggregati provinciali (Asti e Torino), per le tipologie di attività. Le figure di erogazione dei servizi facevano registrare nel loro insieme un peso di poco inferiore al 78% del totale degli organici. Tra i ruoli amministrativi, risultavano avere un peso non marginale quelli degli acquisti/ approvvigionamenti e di gestione del sistema qualità. L'influenza della variabile dimensionale risultava sostanzialmente allineata a quella degli altri settori (maggiore peso delle attività indirette nelle aziende di minori dimensioni). Queste differenze si riproponevano nei due strati provinciali (caratterizzati da una diversa dimensione media delle unità locali intervistate).

I pesi del complesso delle attività di erogazione servizi risultavano perfettamente allineati negli "alberghi – alberghi ristoranti" (78,4) e nei "ristoranti-pizzerie" (77,8%). All'interno di questo dato risultavano evidenti le differenti caratteristiche dei sistemi professionali dei due aggregati.

Tavola 7 di 13

RIF rete indagine fabbisogni

2.4. outsourcing

	tutte	1-5 addetti	6-9 addetti	10 e oltre	Asti	Torino	alberghi-alberghi/ristoranti	ristoranti / pizzerie	agriturismi	altre attività
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	41,6	40,3	50,0	35,1	13,2	54,1	31,6	50,0	28,6	33,3
tecnici gestione manutenzioni / sicurezza	38,1	31,9	46,2	41,7	16,7	54,8	27,0	45,7	35,7	26,7
tecnici gestione / sviluppo personale	29,5	26,1	35,0	29,7	8,3	47,5	13,5	39,5	23,1	20,0
tecnici gestione sistema qualità	25,0	23,3	28,2	25,0	16,2	32,3	18,9	26,8	21,4	33,3
tecnici commerciale - marketing / sviluppo servizi	19,0	17,2	23,7	17,1	5,4	35,7	11,4	26,3	15,4	0,0
operatori servizi ai piani	2,3	3,2	0,0	2,9	0,0	0,0	5,1	1,5	0,0	0,0
operatori servizi congressuali, tempo libero, termali	1,6	1,7	0,0	3,1	2,8	0,0	0,0	1,6	7,1	0,0
cuochi	1,3	0,0	4,7	0,0	2,7	0,0	2,7	1,1	0,0	0,0
pizzaioli	0,7	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0
sommelier	0,7	1,5	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	7,7
tecnici gestione servizi sala (maître)	0,7	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0
operatori di cucina	0,7	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0
tecnici acquisti / approvvigionamenti	0,7	0,0	0,0	2,7	0,0	1,6	2,6	0,0	0,0	0,0
operatori sala (camerieri)	0,6	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	2,7	0,0	0,0	0,0
tecnici gestione servizi alberghieri (ricevimento / governo piani / servizi accessori)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
operatori servizi bar	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
media alberghiero / ristorazione	10,3	9,4	12,3	10,0	4,1	15,0	7,7	12,2	8,6	8,1
media 18 settori RIF 2008	18,5									

Circa il ricorso a risorse esterne, si registravano le seguenti indicazioni. Il valore medio sulle 16 figure (10,3%) risultava sensibilmente più contenuto del dato relativo all'insieme dei settori indagati nell'indagine RIF 2008 (18,5%); le figure più esternalizzate erano quelle dell'area delle *manutenzioni, dell'ambiente e sicurezza e del sistema informativo aziendale.*

L'analisi per classi di ampiezza non faceva registrare variazioni di particolare rilievo (nel complesso si registrava un ricorso all'outsourcing leggermente più elevato da parte delle aziende di dimensioni intermedie <6-9 addetti>).

L'analisi dei dati per localizzazione geografica faceva registrare un ricorso a risorse eterne nettamente più elevato da parte delle aziende della provincia di Torino.

Abbastanza consistenti risultavano le differenze tra le diverse tipologie di attività, con una maggior ricorso all'outsourcing da parte dei "ristoranti/pizzerie".

2.5. trend dei fabbisogni (saldo previsioni di crescita-calo)²

	tutte	1-5 addetti	6-9 addetti	10 e oltre	Asti	Torino	alberghi-alberghi/ristoranti	ristoranti / pizzerie	agriturismi	altre attività
operatori sala (camerieri)	25,0	25,4	19,0	31,4	24,1	30,0	20,0	20,7	53,8	40,0
cuochi	24,8	25,4	20,0	29,4	20,0	30,9	25,0	22,2	23,1	50,0
operatori di cucina	23,2	20,4	15,8	36,4	18,5	26,8	18,2	21,0	41,7	30,0
tecnici gestione servizi alberghieri (ricevimento / governo piani / servizi accessori)	21,7	18,6	20,0	27,6	19,2	20,7	25,6	11,8	33,3	28,6
operatori servizi bar	17,7	27,8	4,0	11,8	18,2	26,7	10,8	14,8	62,5	21,4
operatori servizi ai piani	17,4	23,7	15,0	10,7	19,2	10,7	21,1	3,1	46,2	
pizzaioli	15,3	13,0	14,3	20,0	0,0	22,6		17,0		
operatori servizi congressuali, tempo libero, termali	12,7	15,4	6,7	13,6	10,0	4,0	16,0	3,8	30,0	
sommelier	12,7	11,4	4,5	22,7	18,2	10,7	14,3	9,8	20,0	
tecnici commerciale - marketing / sviluppo servizi	12,6	13,3	3,6	22,7	18,2	16,7	20,0	6,3	25,0	
tecnici gestione servizi sala (maitre)	11,1	17,4	0,0	13,3	11,1	13,0	13,0	5,7	36,4	
tecnici gestione manutenzioni / sicurezza	9,8	14,3	3,3	7,7	17,2	6,0	10,0	6,5	36,4	0,0
tecnici gestione sistema qualità	9,6	14,8	5,9	3,7	17,9	7,4	7,1	7,2	36,4	0,0
tecnici acquisti / approvvigionamenti	6,1	9,7	2,6	3,2	6,1	11,1	8,6	2,8	16,7	8,3
tecnici gestione / sviluppo personale	6,1	9,3	0,0	7,7	7,4	6,4	6,9	1,8	25,0	16,7
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	5,7	10,6	0,0	3,6	6,3	6,7	13,3	-3,6	27,3	12,5
media alberghiero / ristorazione	14,8	17,4	8,6	17,0	15,0	16,4	15,4	10,6	33,1	19,6
media 18 settori RIF 2008	15,9									

Sull'insieme delle 16 figure il saldo "ottimisti-pessimisti" si attestava al 14,8%, leggermente al di sotto della media calcolata sui 18 settori indagati³.

L'analisi dimensionale faceva registrare un clima di aspettative decisamente più preoccupato da parte delle aziende della fascia intermedia (6-9 addetti).

L'analisi territoriale non faceva registrare nei dati di media variazioni di rilievo. Al contrario si registravano trend molto diversi per alcune figure specifiche, quali, ad esempio i "pizzaioli" (0,0 nella provincia di Asti contro 22,6% nella provincia di Torino).

L'analisi per tipologie di attività, evidenziava previsioni sensibilmente diverse, con indicazioni nettamente più positive da parte degli *agriturismi* e decisamente meno favorevoli da parte dei *ristoranti/pizzerie*.

Nel complesso delle 162 aziende intervistate i trend più positivi si registravano per le quattro figure classiche di erogazione dei servizi (*operatori sala, cuochi, operatori cucina, tecnici di gestione servizi alberghieri*).

² Un indicatore di interesse per valutare i trend dei fabbisogni professionali è il confronto tra i saldi percentuali <previsioni di crescita (unità produttive locali che per quella figura prevedevano un incremento del fabbisogno) e le previsioni di calo (unità produttive locali che prevedevano un decremento)>.

³ Corre l'obbligo di osservare che all'epoca dell'indagine (1° semestre 2008) l'orizzonte delle previsioni economiche non era dei migliori, ma la crisi finanziaria internazionale non era ancora arrivata, per cui questi dati devono essere assunti con la dovuta cautela.

2.6. difficoltà di reperimento

"notevoli difficoltà"	tutte	1-5 addetti	6-9 addetti	10 e oltre	Asti	Torino	alberghi-alberghi/ristoranti	ristoranti / pizzerie	agriturismi	altre attività
cuochi	52,2	50,0	60,0	47,1	53,3	53,7	34,8	64,4	15,4	36,4
tecnici gestione servizi sala (maître)	51,5	44,2	57,1	57,1	40,0	64,3	27,3	64,1	30,0	
pizzaioli	45,2	52,9	33,3	50,0	44,4	50,0		50,0		
sommelier	41,0	42,3	47,1	33,3	42,9	27,3	46,2	42,9	22,2	
tecnici commerciale - marketing / sviluppo servizi	33,8	26,5	52,6	27,8	40,6	25,0	33,3	44,4	10,0	
tecnici gestione sistema qualità	32,3	27,3	41,7	32,0	27,6	43,2	26,9	39,2	20,0	16,7
tecnici acquisti / approvvigionamenti	30,6	28,6	40,0	23,3	30,3	45,8	14,7	43,3	18,2	11,1
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	28,0	30,3	40,0	13,6	45,2	21,1	31,0	35,5	10,0	
operatori sala (camerieri)	25,0	26,2	17,5	31,4	13,8	36,2	12,5	31,1	15,4	11,1
tecnici gestione servizi alberghieri (ricevimento / governo piani / servizi accessori)	24,6	30,3	21,4	18,2	33,3	9,1	20,5	46,2	18,2	16,7
tecnici gestione / sviluppo personale	22,5	16,1	40,0	15,0	30,8	25,0	17,9	33,3	0,0	
operatori di cucina	20,7	25,0	14,3	21,2	14,8	26,5	0,0	27,0	16,7	22,2
tecnici gestione manutenzioni / sicurezza	20,5	12,8	31,6	25,0	20,7	30,4	25,9	22,9	0,0	16,7
operatori servizi bar	15,5	13,0	15,0	19,4	9,5	21,9	5,4	28,2	0,0	15,4
operatori servizi congressuali, tempo libero, termali	15,4	12,5	12,5	20,0	11,1	0,0	18,2		11,1	
operatori servizi ai piani	6,0	9,7	7,1	0,0	3,8	0,0	2,6	15,4	0,0	
media alberghiero / ristorazione	29,9	28,3	35,1	27,4	29,0	36,8	19,7	41,2	13,1	19,1
media 18 settori RIF 2008	12,6									

Su un totale di 1.369 risposte, il 72,9% segnalava difficoltà (43,0% qualche; 29,9% notevoli); questi dati risultavano nettamente al di sopra delle medie intersettoriali, evidenziando per questo settore il livello di tensione più elevato in assoluto.

L'analisi dimensionale faceva registrare un picco di difficoltà di reperimento nelle unità locali della fascia intermedia (6-9 addetti). Questa situazione si riproponeva nei due strati provinciali (caratterizzati da una diversa dimensione media delle unità locali intervistate), con tensioni sensibilmente più elevate nella provincia di Torino.

L'analisi per tipologie di attività, evidenziava situazioni molto diverse, con segnalazione di tensioni nettamente più elevate da parte dei "ristoranti/pizzerie".

Nel complesso delle aziende del campione le figure per le quali si registravano le maggiori difficoltà di reperimento si collocavano nell'area della ristorazione (*cuochi, gestione servizi sala, pizzaioli*).

3. QUADRO D'INSIEME

Per una stima del grado di interesse delle aziende intervistate verso le singole figure, sono stati ricomposti, sulla base dei dati raccolti, tre quadri di insieme:

- distribuzione per dimensione aziendale: peso, outsourcing, trend dei fabbisogni, difficoltà di reperimento
- distribuzione per provincia: peso, outsourcing, trend dei fabbisogni, difficoltà di reperimento
- distribuzione per tipologia di attività: peso, outsourcing, trend dei fabbisogni, difficoltà di reperimento

La combinazione di questi dati consente di formulare le seguenti valutazioni.

tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione

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

Peso contenuto; outsourcing molto elevato; trend sotto la media; difficoltà di reperimento nella media.

Interesse debole, con segnali di tensione negli alberghi/ristoranti e nella provincia di Asti.

tecnici gestione / sviluppo personale

curano le politiche del personale (selezione, inquadramento, sviluppo, organizzazione del lavoro), gli adempimenti contrattuali/amministrativi, le relazioni industriali

Peso contenuto; outsourcing elevato; trend sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media. Interesse incerto/debole.

tecnici commerciale - marketing / sviluppo servizi

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

Peso contenuto; outsourcing sopra la media; trend leggermente sotto la media; difficoltà di reperimento sopra la media.

Segnali di interesse da parte delle aziende alberghiere.

tecnici acquisti / approvvigionamenti

curano le politiche degli acquisti/approvigionamenti (inclusi i servizi da terzi); selezionano e valutano i fornitori; curano la definizione dei contratti e ne seguono l'adempimento

Peso nella media; outsourcing marginale; trend sotto la media; difficoltà di reperimento nella media.

Interesse debole/incerto.

tecnici gestione manutenzioni / sicurezza

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)

Peso sotto la media; outsourcing elevato; trend sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse debole/incerto, con segnali di tensione da parte delle aziende alberghiere.

tecnici gestione sistema qualità

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

Peso contenuto; outsourcing elevato; trend sotto la media; difficoltà di reperimento sopra la media.

Interesse incerto, con segnali di tensione da parte delle aziende alberghiere.

tecnici gestione servizi alberghieri (ricevimento / governo piani / servizi accessori)

curano l'ottimizzazione dei servizi (assegnazione/ricavimento, governo piani, congressuali, tempo libero); controllano il rispetto degli standard di comfort; provvedono alla loro gestione (personale, dotazioni, manutenzioni)

Peso consistente; outsourcing inesistente; trend sopra la media; difficoltà di reperimento leggermente sotto la media.

Interesse incerto, con segnali più positivi da parte delle aziende alberghiere e di maggiori dimensioni.

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)

Peso consistente; outsourcing marginale; trend sopra la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse "instabile".

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.)

Peso consistente; outsourcing inesistente; trend sopra la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse "instabile".

operatori servizi congressuali, tempo libero, termali

curano la predisposizione delle attrezzature e degli strumenti; gli allestimenti; l'assistenza

Peso contenuto; outsourcing marginale; trend leggermente sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Interesse debole/incerto.

tecnici gestione servizi sala (maitre)

coordinano le attività di sala; sovrintendono all'accoglienza del cliente; organizzano il lavoro dei camerieri

Peso nella media; outsourcing marginale; trend sotto la media; difficoltà di reperimento nettamente sopra la media.

Segnali di più accentuata tensione da parte dei ristoranti della provincia di Torino.

operatori sala (camerieri)

effettuano i servizi di sala (mise en place; accoglienza/assistenza clienti; raccolta e trasmissione ordinazioni; distribuzione; riscossione; riassetto)

Peso elevato; outsourcing marginale; trend sopra la media; difficoltà di reperimento leggermente sotto la media.

Segnali di difficoltà di reperimento da parte delle aziende di maggiori dimensioni, degli alberghi e degli agriturismi.

sommelier

curano la selezione dei vini e la composizione della carta; assistono i clienti, assaggiano e propongono i vini prescelti, ne curano la somministrazione

Peso molto limitato; outsourcing marginale; trend leggermente al di sotto della media; difficoltà di reperimento nettamente sopra la media.

Interesse abbastanza incerto, ma con segnali di tensione nella provincia di Asti, negli alberghi e negli agriturismi.

cuochi

curano la realizzazione del ricettario (materie prime, preparazione, presentazione); gestiscono i tempi di lavorazione e di preparazione

Peso sostenuto; outsourcing marginale; trend nettamente al di sopra la media; difficoltà di reperimento nettamente al di sopra della media.

Interesse elevato.

pizzaioli

curano tutte le fasi di produzione: impasto, pezzatura, stesura, farcitura e cottura

Peso contenuto; outsourcing marginale; trend nella media; difficoltà di reperimento nettamente al di sopra della sopra la media.

Segnali di consistente interesse nella Provincia di Torino.

operatori di cucina

effettuano le operazioni di cucina: preparazione e cottura dei cibi, stoccaggio degli alimenti, riassetto delle apparecchiature e delle stoviglie

Peso sostenuto; outsourcing marginale; trend sopra la media; difficoltà di reperimento sotto la media.

Segnali di tensione negli agriturismi.

4. LIVELLI DI ISTRUZIONE IDEALI

	<i>totale risposte</i>	<i>obbligo scolastico</i>	<i>qualifica prof.le</i>	<i>diploma</i>	<i>post-diploma</i>	<i>laurea 1 ° livello</i>	<i>master 1 ° livello</i>	<i>laurea 2 ° livello</i>	<i>master 2 ° livello</i>
18 settori indagine RIF	40.832	10,2	21,0	37,2	13,1	10,2	0,9	6,7	0,7
alberghiero / ristorazione	1.407	9,7	42,3	26,7	16,2	3,1	0,7	0,7	0,6
<i>1-5 addetti</i>	643	11,0	42,0	27,4	16,2	2,2	0,2	0,6	0,5
<i>6-9 addetti</i>	377	8,8	48,0	22,0	16,7	3,2	0,5	0,8	0,0
<i>10 e oltre</i>	387	8,3	37,2	30,2	15,8	4,7	1,8	0,8	1,3
<i>Asti</i>	411	5,8	43,8	22,4	22,9	4,1	0,0	1,0	0,0
<i>Torino</i>	472	13,1	41,1	32,4	10,8	1,5	0,2	0,2	0,6
<i>alberghi-alberghi/ristoranti</i>	418	10,8	37,1	23,2	17,5	6,7	2,2	1,4	1,2
<i>ristoranti / pizzerie</i>	718	9,6	46,0	27,7	15,0	1,0	0,0	0,3	0,4
<i>agriturismi</i>	158	1,9	40,5	25,3	25,3	5,7	0,0	1,3	0,0
<i>altre attività</i>	113	16,8	40,7	35,4	6,2	0,0	0,9	0,0	0,0

La tabella riporta la distribuzione delle 1.407 risposte raccolte sulle 16 figure nel complesso delle aziende intervistate.

Si può notare come la percentuale di indicazioni relativa all'*obbligo scolastico* fosse molto contenuta (9,7%) e leggermente al di sotto della media intersettoriale (10,2%); oltre l'85% delle indicazioni si concentravano nella fascia che va dalla *qualifica professionale* (oltre il 42% contro il 21% di media intersettoriale) alla *specializzazione post-diploma* (16,2%, contro 13,1%).

