



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

Province di Lucca e Massa Carrara



ECONFERCENTI
TOSCANA NORD
LUCCA MASSA CARRARA PISA VERSILIA

Analisi dei fabbisogni formativi delle imprese di ristorazione, pubblici esercizi, alberghi

MAGGIO, 2017



SO.GE.SE.TER

AGENZIA FORMATIVA TERZIARIO



CESCOT
Toscana Nord S.r.l.

INDICE

1. Premessa	pag. 3
2. Lo strumento utilizzato	pag. 4
2.1 Il questionario	pag. 4
2.2 Modalità di conduzione dell'indagine	pag. 4
3. I risultati	pag. 5
4. Conclusioni	pag. 9
5. Allegato – questionario fabbisogni formativi	pag. 10

1. Premessa

L'analisi è consistita nella somministrazione di un questionario alle imprese di ristorazione, bar e alberghi aderenti alle associazioni Confcommercio e Confesercenti della Provincia di Lucca.

Il questionario è stato consegnato ai consiglieri dei diversi sindacati i quali hanno provveduto a distribuirlo alle aziende appartenenti al proprio settore e alla propria zona di competenza.

I consigli provinciali delle associazioni di categoria sono organizzati in maniera da coprire le diverse aree della Provincia di Lucca: Garfagnana, Media Valle del Serchio, Piana di Lucca, Centro Storico di Lucca e Versilia.

L'indagine ha avuto la finalità di conoscere le esigenze formative degli imprenditori sia a livello di perfezionamento delle competenze degli occupati che competenze completamente mancanti all'interno dell'organico. L'obiettivo ultimo dell'indagine è quello di porre all'attenzione delle istituzioni le esigenze delle imprese e contestualmente proporre progetti formativi a valere sui bandi comunitari/regionali o sui bandi dei Fondi Interprofessionali.

E' da sottolineare la collaborazione Confcommercio-Confesercenti che, nel territorio della Provincia di Lucca, sono soliti collaborare assieme nella presentazione di iniziative formative finanziate e la successiva gestione. La collaborazione ha consentito di dare maggiore significatività e rappresentatività all'indagine stessa potendo contare su di un numero maggiore di dati.

I risultati dell'indagine potranno essere utilizzati anche per iniziative formative private per la cui realizzazione si auspica la partecipazione congiunta delle 2 associazioni.

Dai dati della CCIAA di Lucca si evincono i seguenti numeri:

- 335 strutture ricettive di cui 59 nella piana di Lucca, 35 nella Valle del Serchio e 241 in Versilia
- 614 pubblici esercizi (compresi bar e ristoranti) di cui 326 nella piana di Lucca, 125 in Valle del Serchio e 163 in Versilia

Nella definizione del questionario si è tenuto conto dei risultati di una precedente indagine condotta nel maggio 2014

2. Lo strumento utilizzato

2.1 Il questionario

Il questionario è stato suddiviso in 3 sezioni:

- la prima denominata "Dati anagrafici": nominativo consigliere, associazione di appartenenza, telefono, mail;
- la seconda denominata "Competenze necessarie per lavorare nel settore" suddivisa in competenze area cucina, competenze area sala, competenze area bar e competenze trasversali;
- la terza denominata "Competenze professionali specifiche" con l'indicazione della copertura delle competenze con l'organico esistente, l'indicazione dell'eventuale fabbisogno di nuovo personale con specifica delle competenze, l'indicazione se le competenze mancanti possono essere acquisibili internamente all'azienda o attraverso la partecipazione a percorsi formativi dedicati.

Già in precedenti indagini lo strumento del questionario si è rivelato efficace e ha fornito risultati. Lo stesso è stato riadattato in funzione del settore specifico che è stato indagato.

Il questionario è stato elaborato definendo già le aree formative da indagare, lasciando uno spazio finale aperto. Le aree specifiche dell'indagine sono state quelle proprie delle strutture oggetto d'indagine:

- area cucina
- area bar
- area sala

a cui sono state aggiunte le aree trasversali (linguistiche, accoglienza, comunicazione, informatiche, igiene, ecc.).

L'ultima parte dell'indagine è stata riservata a comprendere il possesso di adeguate competenze nel personale esistente, la necessità di reperire nuovo personale, l'esigenza di partecipare a percorsi formativi.

2.2 Modalità di conduzione dell'indagine

Il questionario è stato consegnato a:

- 8 componenti il Consiglio Ristoratori di Fipe Confcommercio Lucca e ai 9 componenti del Consiglio di Fipe Baristi Confcommercio Lucca e ai 7 Consiglieri di Federalberghi Lucca;

- 5 componenti il Consiglio di Fiepet Ristoratori Confesercenti Lucca e ai 5 componenti del Consiglio Fiepet Baristi Confesercenti Lucca e ai 5 Consiglieri Asshotel Confesercenti Lucca.

I consiglieri di cui sopra hanno visitato direttamente le aziende del territorio consegnando all'imprenditore il questionario e sollecitando le imprese a collaborare all'iniziativa compilandolo correttamente e in tutte le sue parti. Alle imprese è stato concesso un tempo massimo di 15 giorni per la riconsegna/invio del documento.

Il coinvolgimento dei consiglieri, imprenditori loro stessi, rappresentativi dell'area/settore indagato, ha consentito di ottenere un'ottima risposta da parte delle imprese.

3. I risultati

I Consiglieri, per la diversa zona di competenza, hanno provveduto a far compilare i questionari alle aziende appartenenti al proprio ambito e alla propria zona. Complessivamente risultano essere state coinvolte 357 imprese

Dai risultati è emerso una richiesta di aggiornamento professionale degli imprenditori sulle seguenti tematiche:

Competenze area cucina	%
tecniche di cucina	12
conoscenza e utilizzo dei prodotti	20
conoscenza e utilizzo delle attrezzature	5
realizzare un menu	20
senso estetico e capacità decorative	12
saper presentare il prodotto	15
saper fare una spesa	14
altro	2
	100

Emerge la necessità di conoscere bene il prodotto che viene realizzato, le sue caratteristiche nutritive, i possibili abbinamenti in cucina con particolare riferimento ai prodotti tipici del territorio in modo da poterli proporre e spiegare adeguatamente al cliente. Un'altra esigenza sentita è quella di riuscire a realizzare un menu adeguato alle stagioni, differenziato a seconda delle esigenze e di particolari eventi e manifestazioni. Infatti spesso il personale è adeguatamente

preparato in fatto di tecniche di cucine, l'utilizzo delle attrezzature ma manca in quelle caratteristiche che possono differenziare un ristorante da un altro.

Competenze Area bar	%
tecniche di caffetteria	12
tecniche di miscelazione e cocktail	37
conoscenza e utilizzo delle attrezzature	10
realizzazione snack per aperitivi	28
senso estetico e capacità decorative	10
altro	3
	100

Nel campo proprio del bar viene evidenziata una forte esigenza di personale in grado di conoscere le tecniche di miscelazione e realizzazione dei cocktail e, in misura sempre significativa, di realizzazione di snack, finger foods per aperitivi. Anche in questo caso l'esigenza è quella di soddisfare le esigenze della clientela, le tendenze e in qualche modo "sorprenderlo" con la presentazione di piccoli assaggi in accompagnamento di aperitivi. Il tutto sempre nell'ottica della differenziazione e della capacità di attrarre clienti. Un'altra esigenza che vede una significativa percentuale di segnalazioni è quella attinente alle tecniche di caffetteria: avere conoscenze specifiche sui diversi tipi di caffè e anche di presentazione dello stesso è sempre più vista come una capacità distintiva di un locale.

Competenze Area sala	%
tecniche di cucina di sala	7
conoscenza e utilizzo delle attrezzature	12
tecniche di servizio	33
preparazione colazioni/buffet	14
senso estetico e capacità decorative	10
sapere prendere la comanda	23
altro	1
	100

Le competenze richieste nell'ambito della sala sono prevalentemente quelle relative alla tecniche di servizio, comprendente anche la capacità di saper preparare la sala e i tavoli. Una percentuale importante è anche quella della capacità relativa a prendere l'ordine, la cosiddetta "comanda". In questo caso viene spiegato che tale esigenza è legata una maggior esigenza di collegamento tra chi sta in sala e chi sta in

cucina, saper conoscere le caratteristiche proprie di un piatto: non è accettabile che chi deve proporre un piatto o dare spiegazioni sulla sua composizione si faccia trovare impreparato o debba chiedere spiegazioni allo chef. Ancora percentuali significative evidenziano una esigenza di conoscere meglio le diverse attrezzature della sala e il loro utilizzo e la capacità di allestire la sala per le colazioni e per buffet

Queste esigenze specifiche sono da considerarsi trasversali alle tre aree della Provincia. In particolare le maggiori richieste di competenze nell'ambito della sala e del bar trovano un rinnovato riscontro nella Piana di Lucca, confermato anche dal numero di corsi privati di barman svolti nell'ultimo anno dalle agenzie formative di Confcommercio e Confesercenti in questa area (4 corsi a Lucca, 2 in Versilia).

Competenze trasversali	%
lingue straniere:	30
- <i>inglese</i>	45
- <i>francese</i>	14
- <i>spagnolo</i>	14
- <i>tedesco</i>	15
- <i>russo</i>	10
- <i>altro</i>	2
pulizia e cura indumenti e ambiente di lavoro	17
accoglienza e cura del cliente	21
relazionarsi con colleghi e superiori	10
rispetto orari e tempi di lavoro	16
competenze informatiche	5
competenze amministrative	1
altro	0
	100

La necessità di avere personale formato sulle lingue straniere, la capacità di cura del cliente, la pulizia di sé e dell'ambiente di lavoro si conferma una costante per i pubblici esercizi. Le competenze tecniche, seppur spiccate, spesso arrivano ad annullarsi se non si è in grado di comunicarle adeguatamente. Nell'ambito delle lingue straniere ovviamente la conoscenza dell'inglese è l'esigenza più sentita con rilievi significativi anche sulla conoscenza del francese e dello spagnolo.

Dati importanti sono anche quelli relativi alla pulizia sia degli indumenti che dell'ambiente di lavoro. Questo dato è da leggere anche come una più generale richiesta di cura e attenzione all'ambiente in cui un addetto lavora.

Infine viene rimarcata l'esigenza di avere personale rispettoso degli orari e soprattutto dei tempi di lavoro. Spesso avviene infatti che alcune mansioni come quelle del cameriere e del barman siano viste come attività di "ripiego", in attesa di trovare altro e quindi svolte senza che ci sia un'adeguata consapevolezza del fatto che si debba lavorare nel fine settimana.

Queste esigenze sono da considerare trasversali alle 3 aree della Provincia

Le competenze sono coperte con l'organico esistente?	%
Si	61
No	39
	100

Esiste l'esigenza di coprire le competenze mancanti con nuovo organico?	%
Si	28
No	72
	100

Poco più del 60% delle aziende intervistate dichiara di coprire le competenze richieste dall'attività lavorativa con il personale occupato. In realtà sembra più difficoltoso definire una percentuale precisa relativa alla esigenza di nuovo personale, considerazione legata soprattutto alla situazione economica estremamente difficoltosa che non consente, nella realtà di fare valutazioni puntuali in tal senso come testimonia il 39% della prima domanda e il 28% della seconda.

Se si, in quale area?	%
Cucina	31
Sala	35
Bar	34
	100

L'area nella quale sembra essere maggior richiesta di personale qualificato risulta essere quella della sala, seguita a ruota dall'area bar. Questo dato è sicuramente legato al carattere di stagionalità assunto da molte imprese intervistate e del turnover di personale esistente in tali ambiti di attività, oltre al fatto che molti

addetti vedono le mansioni proprie della sala e del bar come lavori di ripiego in attesa di un impiego in altro settore. Questa situazione determina la presenza di lavoratori con competenze non adeguate; se fino a qualche anno fa questa situazione era sostenibile, di fronte alle nuove esigenze turistiche e la maggior attenzione alla soddisfazione personale richiesta dal cliente, le imprese non possono più prescindere dall'aver personale adeguatamente preparato

Le nuove competenze sono acquisibili direttamente in azienda o in percorsi formativi dedicati?	%
Formazione interna	39
Percorsi formativi dedicati	61
	100

Una percentuale molto significativa dichiara che le competenze mancanti in azienda possono essere acquisite in percorsi formativi dedicati ed esterni all'azienda. Sicuramente questo dato è relativo ai percorsi formativi maggiormente professionalizzanti e non acquisibili internamente quali quelli relativi al bar e alla cura del cliente, la qualità del prodotto, la relazione in lingua straniera.

Il dato sembra quasi essere in contrasto con indagini pregresse nelle quali l'imprenditore preferiva formarsi "a sua immagine" l'addetto; il crescente carico burocratico derivato dagli obblighi sia fiscale sia in termini di sicurezza sul lavoro, legata alla necessità di professionalizzazione degli addetti in aree molto specifiche sembrano dare slancio all'attività formativa esterna

4. Conclusioni

L'indagine è stata condotta dalle agenzie formative SO.GE.SE.TER. Srl e Cescot Toscana Nord con il supporto dei segretari delle associazioni di settore di Confcommercio e Confesercenti Lucca.

I risultati conseguiti hanno consentito ai soggetti promotori di ottenere dati rappresentativi del settore dei pubblici esercizi provinciale al fine di elaborare progetti formativi che vadano ad intercettare le esigenze manifestate.

Andrea Giammattei
SO.GE.SE.TER. Srl

Roberto Maurella
Cescot Toscana Nord

Lucca, 31 maggio 2017

**Scheda analisi dei fabbisogni dei settori
BAR, RISTORANTI, STRUTTURE RICETTIVE della Provincia di Lucca**

Dati anagrafici

Nome e cognome

Ragione sociale azienda:

Indirizzo.....

Telefono referente E-mail referente

Numero addetti:

Competenze necessarie per operare nel settore:

Competenze Area cucina

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> tecniche di cucina | <input type="checkbox"/> senso estetico e capacità decorative |
| <input type="checkbox"/> conoscenza e utilizzo dei prodotti | <input type="checkbox"/> saper presentare il prodotto |
| <input type="checkbox"/> conoscenza e utilizzo delle attrezzature | <input type="checkbox"/> saper fare una spesa |
| <input type="checkbox"/> realizzare un menu | <input type="checkbox"/> altro (indicare nel riquadro sotto): |

Competenze Area bar

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> tecniche di caffetteria | <input type="checkbox"/> realizzazione snack per aperitivi |
| <input type="checkbox"/> tecniche di miscelazione e cocktail | <input type="checkbox"/> senso estetico e capacità decorative |
| <input type="checkbox"/> conoscenza e utilizzo delle attrezzature | <input type="checkbox"/> altro (indicare nel riquadro sotto): |

Competenze Area sala

- tecniche di cucina di sala
- conoscenza e utilizzo delle attrezzature
- tecniche di servizio
- altro (indicare nel riquadro sotto):
- preparazione colazioni/buffet
- senso estetico e capacità decorative
- sapere prendere la comanda

Competenze trasversali

- lingue straniere:
 - inglese
 - francese
 - spagnolo
 - russo
 - tedesco
 - altro: _____
- altro (indicare nel riquadro sotto):
- pulizia indumenti e ambiente di lavoro
- accoglienza e cura del cliente
- relazionarsi con colleghi e superiori
- rispetto orari e tempi di lavoro
- competenze informatiche
- competenze amministrative

Competenze professionali specifiche

Le competenze sono coperte, generalmente, con l'organico esistente? SI NO

Esiste l'esigenza di coprire le competenze mancanti con nuovo organico? SI NO

Se SI, indica quali:

.....

Le nuove competenze sono acquisibili direttamente in azienda o in percorsi formativi dedicati?

.....

.....

.....