

**Progetto
MASTER
Management delle Strutture Turistiche E Ristorative
cod. 94927 – matricola 2015LU0081**

ELABORAZIONE REPORT E STUDI

In linea con l'avviso, il progetto MASTER intendeva rispondere all'esigenza di aumentare la partecipazione alle opportunità formative lungo tutto l'arco della vita e innalzare i livelli di apprendimento e conoscenza promuovendo l'offerta formativa post-diploma, finalizzata a garantire un coerente inserimento occupazionale, anche con attività di stage e tirocinio formativo.

Rivolto a 12 soggetti maggiorenni appartenenti alla popolazione in età attiva, diplomati, studenti universitari, laureati, occupati e non occupati, il progetto si poneva come obiettivo formativo l'acquisizione di competenze riferite alle due Aree di Attività, inserite nella figura professionale "Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica (245)", n. 581 "Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva" e n. 597 "Pianificazione delle attività, integrate con ulteriori conoscenze e capacità dell'ADA 1696 Predisposizione di menù semplici della figura "Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione dei pasti (413)" e dell'ADA n. 1711 Distribuzione pasti e bevande della figura "Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione e distribuzione di pietanze e bevande (412)".

Nato dalla collaborazione tra le agenzie formative CESCOT TOSCANA NORD e SOGESETER CAT srl, che da diversi anni operano sul territorio lucchese organizzando corsi di formazione rivolti a molteplici tipologie di utenti relativi al settore food, il progetto si è dunque sviluppato con la realizzazione di un intervento formativo di durata ad allievo di 180 ore, di cui 54 di stage, 116 ore di aula e 10 ore di accompagnamento con l'obiettivo di approfondire le competenze tecnico professionali per organizzare e pianificare le attività di una struttura ricettiva, e in particolare il reparto Food & Beverage, come dimostrano le competenze aggiuntive relative a questo settore.

Il presente documento, elaborato al termine delle attività, intende fornire una panoramica su tre aspetti qualificanti del progetto:

1. ricognizione sulle analisi del settore di riferimento, sia a livello nazionale, sia a livello locale
2. presentazione della proposta progettuale in riferimento alle analisi considerate
3. report sugli esiti del progetto in relazione al comparto di riferimento, con particolare riguardo agli aspetti occupazionali

1. ANALISI DEL SETTORE DI RIFERIMENTO

Già in fase di progettazione sono state individuate numerose ricerche che hanno contribuito ad identificare il contesto specifico di riferimento, e, di conseguenze, a definire l'insieme dei fabbisogni di settore cui il progetto intendeva corrispondere.

Secondo il BOLLETTINO EXCELSIOR 1° TRIMESTRE 2014 LUCCA, nel primo trimestre del 2014, le imprese italiane hanno previsto di stipulare circa 185.000 nuovi contratti di lavoro, sia dipendente (assunzioni effettuate direttamente dalle imprese) sia "atipico" (contratti in somministrazione, collaborazioni a progetto, collaborazioni occasionali o incarichi a professionisti con partita IVA), un numero che risulta in aumento del 13% rispetto ai 164.000 del trimestre precedente. Questa tendenza positiva rispecchia ciò che generalmente accade all'inizio di ogni anno, e cioè un incremento delle assunzioni e dei contratti atipici a partire da gennaio, dopo il calo che caratterizza la parte finale dell'anno. La domanda di lavoro mostra invece un peggioramento dal punto di vista tendenziale, ossia rispetto allo stesso trimestre del 2013. In questo caso i flussi di lavoratori in entrata previsti fanno registrare una flessione del 16% circa, indicando che, quantomeno dal punto di vista dell'occupazione, non siamo ancora alla fine del tunnel. La riduzione tendenziale dei flussi deriva dall'effetto congiunto di un calo del 12% delle assunzioni di lavoratori

dipendenti e di un calo del 23% dei contratti atipici. La diminuzione più accentuata di questi ultimi potrebbe dipendere in parte dalla nuova legislazione sul mercato del lavoro, che tende a limitare l'utilizzo di alcune forme di lavoro atipico. In provincia di Lucca i contratti attivati in complesso nel primo trimestre dell'anno dovrebbero essere circa 1.120, il 23% in meno rispetto ai 1.450 dello stesso trimestre dell'anno precedente. Il 64% delle 790 assunzioni programmate a Lucca nel 1° trimestre del 2014 si concentra nei servizi, circa 9 punti in più rispetto al trimestre precedente. Tra i servizi, prevalgono le attività collegate al commercio, con 130 assunzioni (il 16% del totale provinciale) e quelle dei servizi alle persone, con 120 unità (il 15%). Seguono le attività del turismo e della ristorazione (un centinaio di unità, il 12%) e i servizi avanzati alle imprese (60 unità, 8%). Per quanto riguarda le assunzioni, nel 1° trimestre 2014 risulteranno del tutto agevolati le assunzioni di cuochi, camerieri e delle professioni simili. Secondo la RELAZIONE SULLA SITUAZIONE ECONOMICA DELLA PROVINCIA DI LUCCA ANNO 2013, la crisi economica ha progressivamente logorato sia le imprese che le famiglie lucchesi, incidendo in negativo sui consumi e sul patrimonio delle stesse. Tali dinamiche hanno esposto sempre più famiglie al rischio della povertà, un fenomeno da monitorare con sempre maggiore attenzione per i tanti risvolti socio-economici che implica, a partire dalle condizioni economiche per arrivare fino alla tenuta sociale del territorio. Il settore food può essere considerato come appartenente sia al comparto artigianale che a quello turistico, perciò da una parte risente del profondo crollo della contrazione dei fatturati aziendali, dell'occupazione e del tessuto imprenditoriale del comparto artigianato e dall'altro della lieve crescita (+2,8%) con un decisivo aumento del numero dei ristoranti del comparto turistico.

Il rilevante sviluppo del settore food è dovuto all'aumento dei consumi alimentari extradomestici che rappresentano ormai oltre il 50% dei consumi alimentari complessivi. L'enogastronomia negli ultimi anni è diventato un argomento di notevole rilevanza. L'attenzione ai problemi dell'alimentazione è in netto aumento. Molteplici sono i fattori che hanno portato ad una forte evoluzione dei consumi domestici ed extra domestici e che hanno generato un salto evolutivo del settore. Il "trend salutista" è in pieno sviluppo. I consumatori pongono un'attenzione sempre più marcata sull'acquisto dei prodotti alimentari. La società si pone nuovi obiettivi: soddisfare i soli bisogni primari non basta più. Si fa forte l'esigenza di autorealizzazione e autogrificazione attraverso nuovi beni di consumo e nuovi concetti estetici. Il palato, il gusto, l'arte del bello e del buono in cucina, fanno dell'abbinamento cibo olio e vino una proposta di consumo allettante e innovativa. Con il termine enogastronomia, infatti, si intende l'arte e la tecnica del vino e della cucina espresse come raccordo tra territorio, ambiente, storia, distribuzione e ristorazione.

La televisione, i rotocalchi, le riviste scientifiche, i cartelloni pubblicitari, i quotidiani, i mass media in genere sono intrisi di informazioni sull'enogastronomia e sulla conoscenza dell'alimentazione. E' un tema di interesse generale che abbraccia tutte le generazioni e tutti i ceti sociali. C'è una forte sensibilizzazione sull'argomento nelle scuole. Molte strutture sanitarie si sono adeguate alla domanda con la creazione di appositi reparti specializzati in disturbi legati all'alimentazione.

Ma mai come oggi, prima di essere grandi chef, è indispensabile essere imprenditori. Non c'è più spazio per l'improvvisazione. Troppi credono che basti saper cucinare bene, saper gestire bene la sala, ma non è sufficiente. La ristorazione, col passare del tempo, non può non essere un'attività anche economica, e di conseguenza se non si è anche imprenditori, non si sta in piedi. Anche le Università, tradizionalmente indirizzate ad un "sapere" comune e generalista, hanno via via creato iniziative rivolte a soddisfare una domanda crescente di formazione in tema di alimentazione, cultura del cibo e del vino formando figure o profili professionali nuovi, particolarmente adatti a seguire questo salto evolutivo. In un settore fortemente dinamico, infatti, si sviluppano in modo costante e flessibile nuove figure professionali, uniche nel loro genere e scarsamente riconducibili a precedenti modelli. Nasce pertanto un fabbisogno formativo importante e la necessità di "manutenere" costantemente il patrimonio cognitivo, le abilità e le competenze di questi soggetti. Oltre a saper fare occorre saper interpretare il mercato, le relazioni, la dinamica dei consumi, e la tipologia dei bisogni da soddisfare. L'assenza di un operatore "tipo" a cui riferirsi in questo settore rappresenta al contempo un limite e una sfida nell'attività di formazione. Nel settore dell'enogastronomia esistono figure molteplici, quasi mai riconducibili ad archetipi, dal momento

che le attività svolte in questo ambito sono quanto mai differenziate. Si parla, infatti, di operatori che hanno incarichi a vari livelli organizzativi nei campi più disparati. La difficoltà di individuare una figura professionale specifica alla quale riferirsi ha portato i soggetti proponenti ad una attenta riflessione sul profilo formativo al quale rivolgersi, in modo da creare un'offerta originale, che si leghi alle caratteristiche economiche e socio culturali del territorio di riferimento.

Dal Rapporto sul terziario di mercato novembre 2014 dell' Ufficio Studi di Confcommercio si evince che la riduzione di produttività è generalizzata in tutti i settori economici. Nell'ambito dei servizi di mercato, quelli legati al turismo e all'accoglienza manifestano, però, una vitalità particolare.

All'interno del terziario, l'Area Confcommercio, che raggruppa la gran parte dei servizi market, dal commercio al turismo, ai trasporti, alla logistica, ai servizi a famiglie e imprese, ha conosciuto tra il 1995 ed il 2013 una significativa espansione passando dal 35,6% degli occupati nel primo anno per cui sono disponibili informazioni, al 42,4% del 2013. In termini di valore aggiunto la crescita è risultata più contenuta (dal 39,3% al 40,7%) confermando comunque la maggiore capacità di tenuta di questo macro-settore anche negli anni della recessione. Dei quattro principali comparti dell'Area Confcommercio, due risultano aver significativamente migliorato le posizioni rispetto al 1995: da una parte gli altri servizi, e dall'altra turismo, tempo libero e comunicazioni, specialmente negli ambiti della ristorazione e delle telecomunicazioni.

A differenza di quanto osservato nell'economia nel suo complesso, lo stock di imprese operanti nel settore del turismo, del tempo libero e delle comunicazioni è aumentato rispetto al 2011 del 4,9%, grazie agli incrementi registrati in tutti i settori e in particolare in quelli dell'alloggio e della ristorazione, dell'intrattenimento e dei servizi informatici. Poco meno del 60% dei lavoratori dell'aggregato è occupato nelle imprese che operano nel segmento delle attività di ristorazione ed alloggio, settore che, pur con tutte le difficoltà, è riuscito più di altri a contenere le perdite occupazionali.

Nell'articolo La conferenza a Napoli: "Estendere benefici Irap ai 300mila lavoratori stagionali del turismo" Assoturismo Confesercenti desidera, in occasione del Forum sul Turismo Europeo, in programma in questi giorni a Napoli, fornire il proprio contributo di idee e di proposte avanzando cinque indispensabili priorità, che il nostro Governo può attuare con tempestività e senza oneri per lo Stato, se intende veramente voler superare una crisi che assilla il settore turismo ormai da diversi anni. Tra queste priorità vi è la denuncia che l'eccesso di liberalizzazione nelle aperture di molte imprese e professioni turistiche ha, di fatto, creato una dilagante improvvisazione nell'esercizio dell'attività turistica, con gravi e pesanti ripercussioni sia nei rapporti con le esigenze e le aspettative dei consumatori che nelle dinamiche del mercato stesso. La formazione professionale obbligatoria deve invece rappresentare la condizione base per lo sviluppo ed il mutamento del sistema economico e sociale, in modo tale da consentire al sistema delle imprese di coglierne gli obiettivi di crescita e di innovazione. Una barriera d'ingresso all'apertura, all'esercizio ed alla professione delle aziende turistiche deve essere costituita da una seria, qualificata e certificata "istruzione turistica", attraverso una formazione che impedisca all'aspirante imprenditore (pubblico esercizio, ristoratore, guida turistica, animatore) di svolgere, senza la indispensabile e necessaria preparazione e conoscenza, una attività destinata inevitabilmente a chiudersi nel giro di pochi anni.

2. PRESENTAZIONE DELLA PROPOSTA PROGETTUALE

Il progetto si inserisce in maniera coerente all'interno del territorio provinciale, in quanto sostenuto dall'associazione di categoria Confesercenti Toscana Nord e Confcommercio, che promuovono il riconoscimento e la valorizzazione di tipologie specifiche di preparati dolci e salati legati a determinati territori; operano in collaborazione con le pizzerie, forni, pasticcerie, ristoranti e gli enti pubblici competenti per la maggior tutela della qualità delle produzioni tipiche e delle risorse storiche e culturali a queste legate; coordinano le manifestazioni promozionali, tecniche e culturali

sui prodotti, realizzare materiale documentario e promozionale per favorire la conoscenza degli elaborati da ogni punto di vista; diffondono la cultura culinaria anche attraverso la creazione di centri di documentazione, di convegni, di manifestazioni espositive; costituiscono una rete di collaborazione e solidarietà tra gli associati, per favorire l'animazione territoriale e lo sviluppo economico e sociale. Il contributo di questi soggetti al progetto risulta quindi di fondamentale importanza perché vuole valorizzare la tradizione gastronomica e di tutto ciò che vi è legato, ma nello stesso tempo intende favorire anche lo sviluppo economico e sociale del territorio. Per tutte queste ragioni può rappresentare una risorsa importante per i partecipanti che termineranno il percorso formativo e andranno ad inserirsi nel mondo del lavoro. Appare evidente il forte legame che sarà così instaurato con le attività svolte dalle imprese e dagli attori territoriali rappresentativi del mondo del lavoro. In questo modo sarà garantito un percorso realmente integrato.

Il progetto si baserà su due delle aree di attività della figura professionale "Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica (245)": n. 581 Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva e n. 597 Pianificazione delle attività. Inoltre per dare una maggiore specializzazione nel settore ristorativo, si è ritenuto opportuno aggiungere alcune conoscenze e capacità dell'ADA 1696 "Predisposizione di menù semplici" della figura "Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione dei pasti (413)" e dell'ADA n. 1711 "Distribuzione pasti e bevande" della figura "Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione e distribuzione di pietanze e bevande (412)". In particolare:

ADA 1696 Predisposizione di menù semplici

Conoscenze:

Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù

Principi nutritivi degli alimenti per proporre abbinamenti e rendere il menù omogeneo e completo

Elementi di contabilità aziendale e calcolo professionale per calcolare il costo dei piatti proposti

Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria.

Capacità:

Abbinare in modo organico e completo i piatti del menù

Calcolare il costo dei singoli piatti proposti nel menù

ADA 1711 Distribuzione pasti e bevande:

Conoscenze:

Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar e del processo operativo sala bar per rendere il servizio efficiente e di qualità

Capacità:

Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala, garantendone la coerenza con gli standard aziendali.

Tale formazione rilascia il certificato delle competenze, a seguito del superamento delle prove di verifica finali. Inoltre il percorso prevede il rilascio degli attestati di Addetto al Primo Soccorso, Formazione obbligatoria per addetti antincendio rischio basso e Formazione lavoratori.

In conclusione, i professionisti che usciranno dal percorso potranno operare nel mercato della ristorazione nazionale ed internazionale, essendo uno dei profili più ricercati in quanto figura chiave della gestione e supervisione dei comparti operativi della cucina e della sala. I formati potranno trovare impiego in alberghi ed aziende di ristorazione extralberghiere di medie e grandi dimensioni, nonché avviare e gestire con successo una propria attività ristorativa (ristoranti, wine/bar, enoteche, pub, bar, pizzerie etc.).

3. REPORT SULL'ANDAMENTO E GLI ESITI DEL PROGETTO

Al termine del progetto, conclusosi in data 29/06/2015, è stato possibile tracciare un primo bilancio in riferimento alle effettive ricadute del progetto.

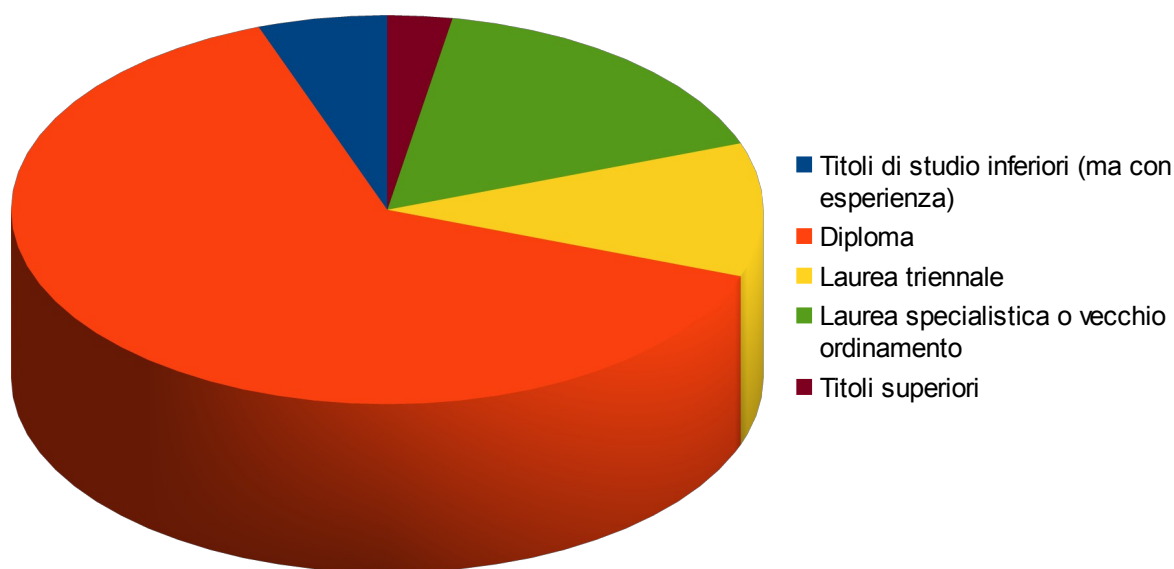
Ovviamente, una reportistica più completa ed esaustiva, in particolare in riferimento al potenziale incremento occupazionale ed agli esiti in termini di placement del progetto sarà realizzabile nell'arco dei prossimi 6/12 mesi: va infatti debitamente considerato che gli esiti occupazionali, in particolare in riferimento a figure professionali medio-alte, sono da valutare sul medio periodo.

In generale, è comunque possibile effettuare ricognizioni sugli esiti dell'attività formativa in riferimento ad alcuni aspetti misurabili.

Una primo dato da sottoporre a valutazione è il livello di titolo di studio degli iscritti al corso, elemento utile a valutare, innanzitutto, il livello medio di cultura ed istruzione dei partecipanti, anche in riferimento agli obiettivi formativi del progetto; in tal senso va premesso che il progetto era specificatamente orientato a persone in possesso di diploma di scuola superiore.

Dei 36 iscritti:

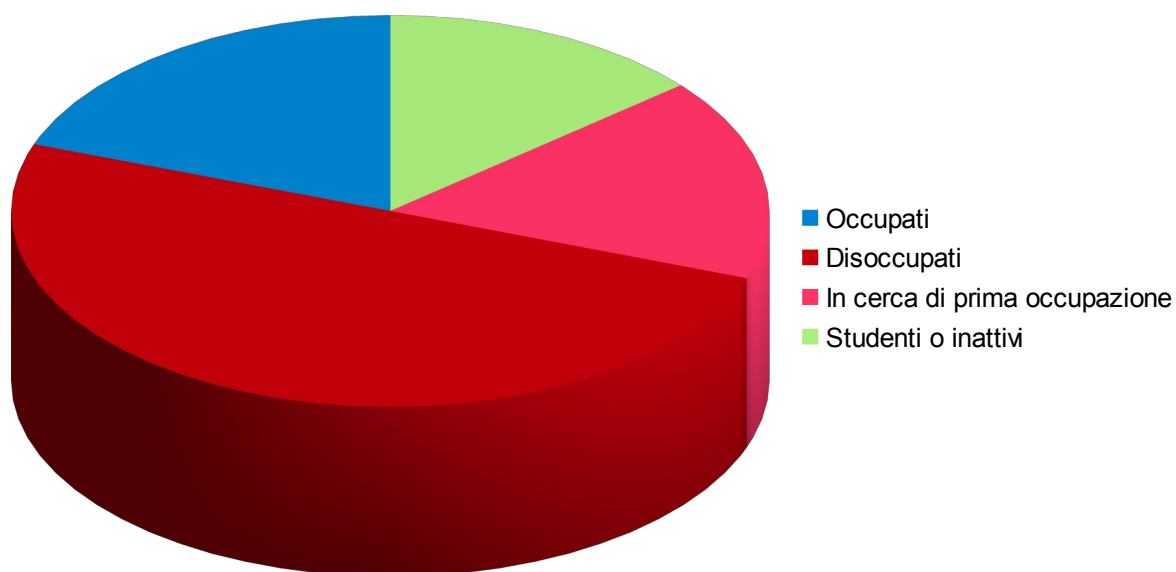
- 2 erano in possesso di titoli di studio inferiori al diploma, ma di esperienze professionali sufficienti a permetterne l'iscrizione
- 23 erano in possesso del solo diploma di scuola superiore
- 4 in possesso di laurea triennale
- 6 in possesso di laurea magistrale o vecchio ordinamento
- 1 in possesso con titoli di studio superiori (dottorato, specializzazione)



In tal senso, risulta evidente che il gruppo obiettivo era effettivamente conforme alle indicazioni del bando (che prevedeva il diploma come requisito minimo), ma è possibile inoltre rilevare come tali tipologie di attività possano risultare attrattive anche per persone in possesso di titoli di studio superiori.

Altro elemento degno di valutazione, è la condizione occupazionale dei 36 iscritti, di cui:

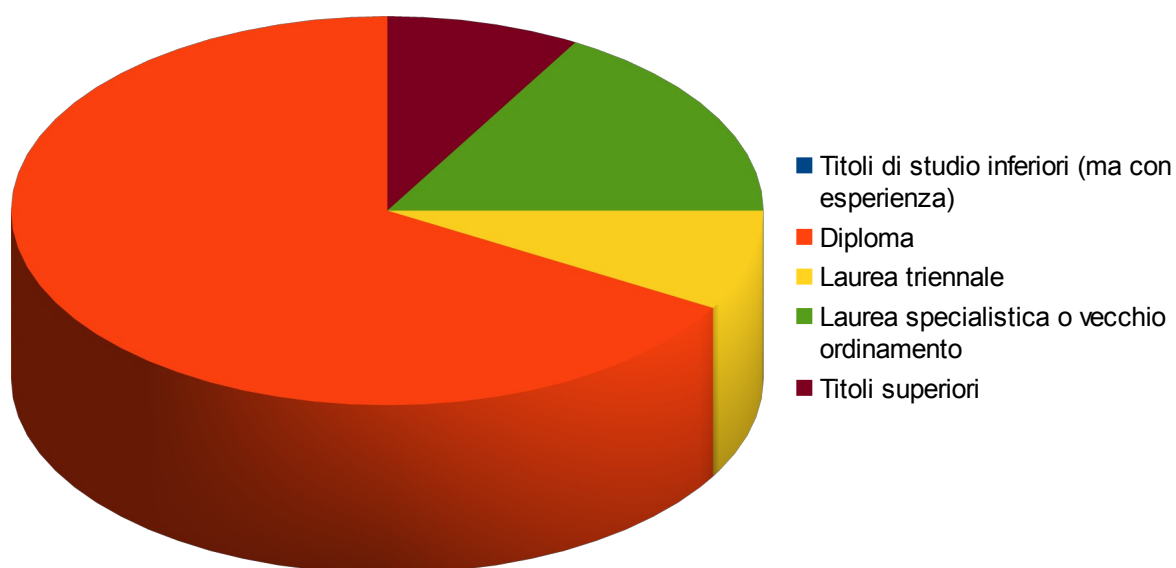
- 7 risultavano occupati
- 18 disoccupati
- 6 in cerca di prima occupazione
- 5 studenti o inattivi



Al termine delle attività di selezione, il gruppo aula di 12 allievi è risultato, in relazione ai 2 indicatori suindicati, così composto:

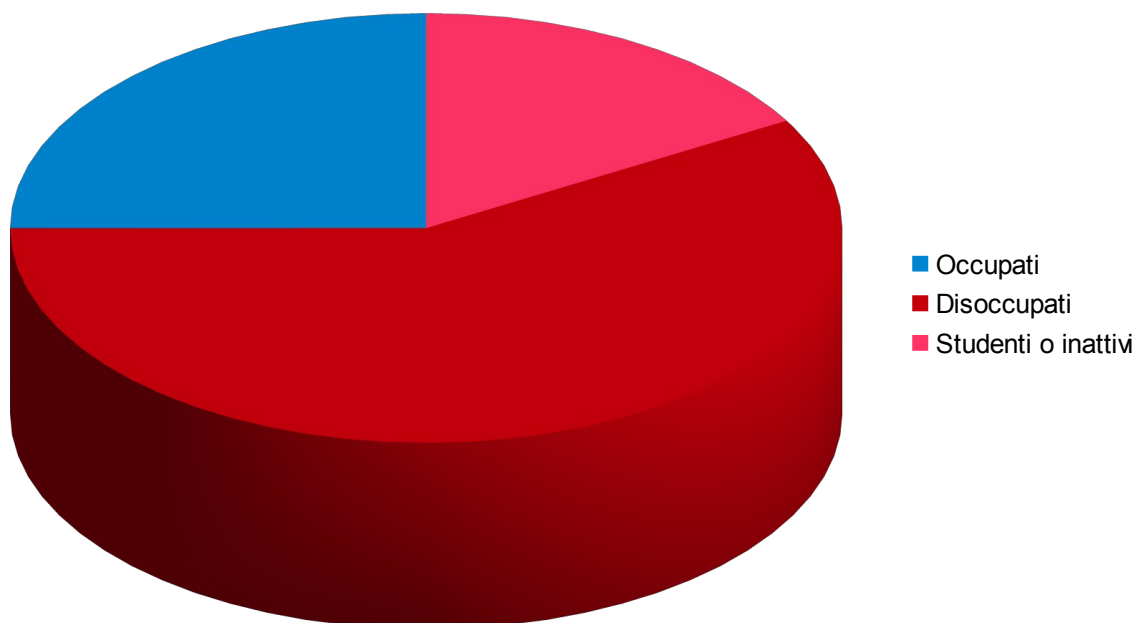
Per titolo di studio:

- 0 in possesso di titoli di studio inferiori al diploma, ma di esperienze professionali sufficienti a permetterne l'iscrizione
- 8 erano in possesso del solo diploma di scuola superiore
- 1 in possesso di laurea triennale
- 2 in possesso di laurea magistrale o vecchio ordinamento
- 1 in possesso con titoli di studio superiori (dottorato, specializzazione)



Per condizione occupazionale:

- 3 risultavano occupati
- 7 disoccupati
- 2 studenti o inattivi

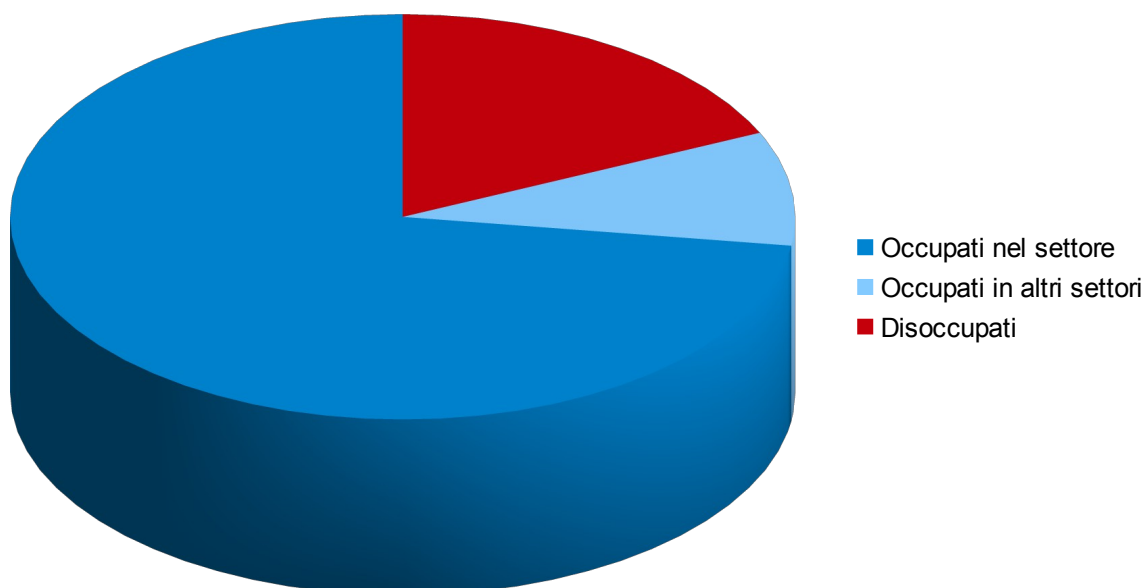


In esito alla selezione, dunque, è già possibile rilevare come il gruppo aula apparisse eterogeneo e comunque, in proporzione, piuttosto equilibrato (rispetto ai 2 indicatori individuati) in riferimento all'utenza complessiva che aveva manifestato interesse per il progetto (la platea degli iscritti totali).

In fase di erogazione va rilevato un unico elemento degno di nota, ovvero il ritiro di 1 partecipante (diplomato inattivo), prontamente sostituito da un altro partecipante (in possesso di laurea triennale inattivo), che ha però poi presentato anch'egli rinuncia (per ingresso nel mondo del lavoro). Il gruppo si è dunque ridotto ad 11 partecipanti.

Al termine del percorso, i partecipanti certificati sono dunque risultati 11, con un successo formativo pari a **91,67%** (elevabile in teoria al 100%, tenendo presente che il ritiro ha riguardato un ingresso nel mondo del lavoro che non viene considerato come abbandono).

In relazione agli esiti occupazionali del progetto, ad una prima analisi del placement, degli 11 allievi idonei alla certificazione, ben 9 attualmente lavorano, di cui 8 nel settore:



Anche tenendo conto dei 3 occupati iniziali, il risultato in termini di placement è sicuramente di grande interesse, anche se va comunque rilevato che la fase finale del corso ha coinciso con l'avvio della stagione estiva, ed è dunque plausibile che parte degli inserimenti occupazionali rilevati sia di natura stagionale.

Come anticipato, nuove rilevazioni verranno effettuate a 6 ed a 12 mesi dal termine del percorso (fine dicembre 2015 e fine giugno 2016).