

**RISULTATI PRELIMINARI**

# INDAGINE RAPIDA SUI FABBISOGNI FORMATIVI NELL SETTORE TURISMO

promossa dal Comitato Nazionale Attività Stagionali



in collaborazione con



## **Introduzione**

Federalberghi e il consorzio Format presentano un'anteprima dei risultati di un'indagine sulla formazione e la stagionalità nel settore turismo.

L'iniziativa, promossa dal Comitato Nazionale Attività Stagionali, mira a censire le buone prassi attuate dalle imprese e a fornire indicazioni utili per orientare le politiche formative, pubbliche e private.

Per favorire la partecipazione all'indagine, che è stata aperta a tutte le imprese turistico ricettive italiane, sono stati inviati circa ventimila inviti, diffusi mediante posta elettronica.

La diffusione degli inviti è stata preceduta da una circolare inviata alle organizzazioni aderenti a Federalberghi, con la quale è stata segnalata anche la possibilità di consentire l'accesso al questionario anche mediante link dai siti di ciascuna organizzazione.

Il consorzio Format ha curato la realizzazione del questionario on line, l'acquisizione e l'elaborazione delle risposte e l'incrocio dei dati con ulteriori informazioni contenute nel data base dei consorziati.

Alcune delle attività presentate in questo rapporto sono state realizzate dal Consorzio Format, tramite i propri membri, nell'ambito del "Piano integrato di formazione per gli operatori della ricettività alberghiera" (RUP pr193\_pf415\_av0107), presentato al fondo For.Te. da Federalberghi Campania

Hanno collaborato allo svolgimento dell'indagine 955 imprese, alle quali va il ringraziamento di Federalberghi e di tutti coloro che potranno trarre giovamento dalle indicazioni emerse, che sono sintetizzate nelle pagine seguenti.

Confidiamo che questo rapporto, realizzato in collaborazione con l'Ente Bilaterale Nazionale del settore Turismo, fornisca un utile strumento a quanti intendano rispondere all'invito n. 1 del 2010 del fondo For.Te. concernente la costruzione di un catalogo nazionale di iniziative di formazione continua.



**ELEVA**

**La qualità professionale**

**FAVORISCE**

**L'incontro tra domanda  
offerta**

**ATTIVA**

**Interventi di sostegno al reddito**

**ANALIZZA**

**Il mondo del turismo  
e formula proposte**

## **UNA RETE SUL TERRITORIO**

EBNT rileva dal territorio informazioni utili per avviare un processo di costruzione e di messa in rete, di un sistema unificato di rilevazione di tipo quantitativo e qualitativo, in ambito formativo, allo scopo di classificare e sintetizzare tutte le informazioni disponibili.

## **SOSTEGNO AL REDDITO**

Un supporto destinato a lavoratori coinvolti in processi di ristrutturazione e/o riorganizzazione aziendale, interessati da periodi di sospensione dell'attività lavorativa.

**[www.ebnt.it](http://www.ebnt.it)**

Il portale con le attività e i progetti, banche dati e archivi con contratti, tabelle salariali, normative e news sempre aggiornate.

# **Ente Bilaterale Nazionale Turismo**

Via Lucullo 3 00187 ROMA  
Tel. +39 06 42012372 Fax + 39 06 24012404

Web: [www.ebnt.it](http://www.ebnt.it)  
Email: [info@ebnt.it](mailto:info@ebnt.it)

## Capitolo 3

gli argomenti  
di maggiore interesse

La seconda parte dell'indagine ha rilevato il grado di interesse che le imprese manifestano verso i contenuti degli interventi formativi.

E' stata focalizzata l'attenzione su diciotto argomenti, chiedendo agli intervistati di manifestare il proprio grado di interesse per ciascuno di essi, selezionando una delle seguenti opzioni: interesse basso; interesse medio basso; interesse medio alto; interesse alto.

Si precisa che è stata richiesta una risposta anche a coloro che al momento non programmano di partecipare a un corso concernente la materia.

**Tab. 6 - grado di interesse per i diversi argomenti**

	alto	medio alto	medio basso	basso	non risponde
web marketing	344	256	83	96	176
customer care	216	235	116	117	271
qualità	272	276	115	68	224
revenue management	207	210	124	122	292
benchmarking	113	171	162	154	355
controllo di gestione	199	250	141	104	261
organizzazione del personale	185	254	135	122	259
tecniche professionali per il reparto piani	113	205	187	149	301
tecniche professionali per la cucina	131	215	123	177	309
tecniche professionali per la sala e il bar	125	217	157	146	310
lingue straniere	232	259	124	92	248
lingua italiana per stranieri	42	82	125	312	394
prevenzione incendi	162	242	163	128	260
sicurezza sul lavoro	178	266	151	116	244
primo soccorso	172	256	159	121	247
haccp	156	251	155	135	258
formazione sostitutiva del libretto sanitario	113	208	154	192	288
formazione obbligatoria per gli apprendisti	90	149	145	231	340
riepilogo delle indicazioni espresse	3.050	4.002	2.519	2.582	5.037

Nonostante la complessità di questa sezione del questionario, il tasso di partecipazione è stato significativamente alto (oltre il 70%), facendo registrare la formulazione di 12.153 manifestazioni di interesse (da rapportare ad un limite massimo di 17.190, cioè 18 risposte per ciascuno dei 955 intervistati).

Il 93% delle imprese ha manifestato interesse per almeno uno degli argomenti proposti; il 47% ha espresso la propria opinione in merito a tutti e diciotto gli argomenti proposti.

L'argomento che ha provocato il maggior numero di risposte è il web marketing (779 risposte). L'argomento che ha suscitato il minor numero di risposte (561) è la lingua italiana per stranieri.

Dopo aver fornito il quadro analitico delle risposte (tabella 6), allo scopo di facilitare la lettura dei dati, è stata elaborata la tabella 7, che accorpa le indicazioni fornite dalle aziende e le elenca in ordine di preferenza, considerando due categorie:

- interesse maggiore (risultante dalla somma tra le risposte “alto” e “medio alto”);
- interesse minore (risultante dalla somma tra le risposte “medio basso” e “basso”).

**Tab. 7 - grado di interesse per i diversi argomenti**

	interesse maggiore		interesse minore	
	(v.a.)	(%)	(v.a.)	(%)
web marketing	600	77,02%	179	22,98%
qualità	548	74,97%	183	25,03%
lingue straniere	491	69,45%	216	30,55%
customer care	451	65,94%	233	34,06%
controllo di gestione	449	64,70%	245	35,30%
sicurezza sul lavoro	444	62,45%	267	37,55%
organizzazione del personale	439	63,07%	257	36,93%
primo soccorso	428	60,45%	280	39,55%
revenue management	417	62,90%	246	37,10%
haccp	407	58,39%	290	41,61%
prevenzione incendi	404	58,13%	291	41,87%
tecniche professionali per la cucina	346	53,56%	300	46,44%
tecniche professionali per la sala e il bar	342	53,02%	303	46,98%
formazione sostitutiva del libretto sanitario	321	48,13%	346	51,87%
tecniche professionali per il reparto piani	318	48,62%	336	51,38%
benchmarking	284	47,33%	316	52,67%
formazione obbligatoria per gli apprendisti	239	38,86%	376	61,14%
lingua italiana per stranieri	124	22,10%	437	77,90%

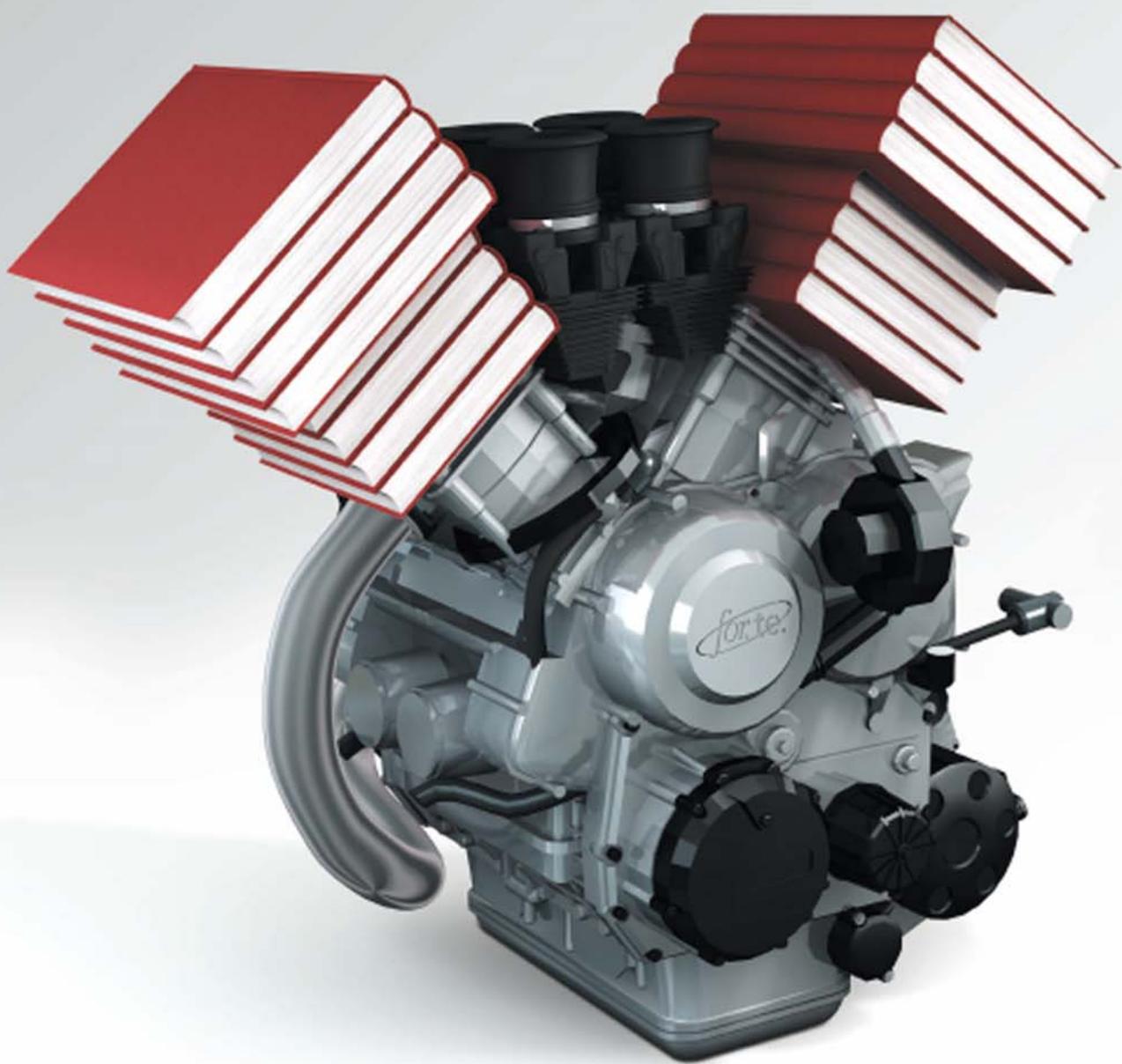
Si precisa che il valore percentuale indicato in tabella è stato calcolato assumendo a riferimento il complesso delle risposte fornite in relazione ad ogni singolo argomento.

Gli argomenti che suscitano il maggior interesse sono il web marketing e la qualità, ai quali guardano con attenzione rispettivamente il 77% e il 75% di coloro che hanno risposto alle specifiche domande. Seguono, nell'ordine, lingue straniere (69%) e customer care (66%).

Un significativo grado di interesse è espresso anche in relazione a tematiche gestionali (controllo di gestione: 65%; organizzazione del personale: 63%; revenue management: 63%) e all'area dell'igiene e sicurezza (sicurezza sul lavoro: 62%; primo soccorso: 60%; haccp: 58%; prevenzione incendi: 58%; è notevolmente inferiore l'interesse dedicato alla formazione sostitutiva del libretto sanitario: 48%).

Circa il 50% degli intervistati esprime interesse per gli interventi formativi concernenti le tecniche professionali e per il benchmarking. Chiudono la graduatoria la formazione obbligatoria per gli apprendisti (39%) e la lingua italiana per i lavoratori stranieri (22%).

Invito a partecipare alla costruzione  
di un catalogo nazionale  
di iniziative di formazione continua



## Scegli For.Te. Scopri la potenza della formazione.

For.Te. è il Fondo paritetico per la formazione continua dei dipendenti delle imprese che operano nel terziario, promosso da CONFCOMMERCIO, CONFETRA e CGIL, CISL, UIL.

ADERIRE A FOR.TE. È SEMPLICE E GRATUITO: BASTA INDICARE SUL MODELLO INPS DM10/2, QUADRO B, IL CODICE ADESIONE "FITE".  
LE AZIENDE POSSONO ADERIRE A FOR.TE., IN QUALUNQUE MESE DELL'ANNO, ATTRAVERSO IL MODELLO DI DENUNCIA CONTRIBUTIVA DM10/2.

*for.te.*

[www.fondoforte.it](http://www.fondoforte.it)



## FONDO PARITETICO INTERPROFESSIONALE NAZIONALE PER LA FORMAZIONE CONTINUA DEL TERZIARIO

### INVITO 1/10

#### INVITO A PARTECIPARE ALLA COSTRUZIONE DI UN CATALOGO NAZIONALE DI INIZIATIVE DI FORMAZIONE CONTINUA

##### 1. PREMESSA

For.Te. é il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la formazione continua del terziario, istituito, a seguito dell'accordo interconfederale, da Confcommercio, Confetra e CGIL, CISL e UIL.

For.Te., nell'ambito delle proprie linee strategiche di programmazione formativa, promuove e finanzia Piani formativi secondo quanto previsto dall'art. 118 della legge 388 del 2000 e successive modificazioni ed integrazioni e nel rispetto di quanto previsto dai propri Regolamenti.

For.Te. opera a favore delle imprese, nonché dei relativi dipendenti, dei settori commercio-turismo-servizi, logistica-spedizioni-trasporto, e degli altri settori economici, in una logica di qualificazione professionale, sviluppo occupazionale e competitività imprenditoriale nel quadro delle politiche stabilite dai contratti collettivi sottoscritti.

##### 2. FINALITÀ DEL CATALOGO

Con il presente Invito, For.Te. intende implementare un Catalogo Nazionale di Formazione Continua composto di iniziative finanziabili attraverso voucher aziendali rivolti ai dipendenti delle imprese aderenti a For.Te.

Il Catalogo è alimentato da iniziative proposte da enti e/o organismi individuati al paragrafo successivo.

Gli obiettivi del Catalogo sono:

- far conoscere alle aziende aderenti al Fondo le offerte di formazione presenti sul territorio, rivolte ai lavoratori;
- articolare l'offerta formativa per tipologie di iniziative formative;
- facilitare e incrementare la partecipazione dei lavoratori alle iniziative di formazione continua.

Il presente Invito si inserisce all'interno di una sperimentazione integrata caratterizzata dai seguenti strumenti operativi:

- catalogo di offerta formativa che sarà disponibile on-line sul sito [www.fondoforte.it](http://www.fondoforte.it);

- predisposizione di modalità per la richiesta di voucher da parte delle aziende aderenti a For.Te;
- servizio di assistenza tecnica per la presentazione della richiesta di voucher e per la rendicontazione dei costi.

Si precisa che la partecipazione alla procedura prevista dal presente Invito, come pure l'eventuale inserimento dell'iniziativa proposta all'interno del Catalogo, non determina in alcun modo un diritto od un'aspettativa di carattere finanziario da parte dell'Ente proponente.

### **3. SOGGETTI INVITATI A PRESENTARE PROPOSTE**

Possono presentare iniziative da inserire nel Catalogo For.Te gli enti o organismi di formazione di seguito indicati:

- a. università e fondazioni universitarie;
- b. organismi di formazione, accreditati per lo svolgimento di attività di formazione finanziata presso una delle Regioni italiane o delle Province Autonome;
- c. enti/organismi di formazione in possesso della certificazione di qualità in base alla norma UNI EN ISO 9001:2000 settore EA 37; solo nel caso di corsi di lingua, i soggetti erogatori dei corsi possono essere anche quelli accreditati presso strutture in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2000 settore EA 37 oppure accreditati presso università, pubbliche o private;
- d. soggetti accreditati presso For.Te.

Questi soggetti devono dimostrare di gestire ed erogare corsi di formazione e di possedere propri Cataloghi di formazione continua per gli anni 2008 e 2009.

Non è prevista in alcun modo la delega a terzi per lo svolgimento delle attività delle iniziative presentate a valere sulla presente Invito.

### **4. CARATTERISTICHE DELLE INIZIATIVE PUBBLICABILI NEL CATALOGO**

Le singole iniziative formative candidate dovranno far riferimento ai seguenti settori economici:

- Commercio
- Turismo
- Servizi
- Logistica
- Spedizioni
- Trasporti
- Agricoltura e Pesca
- Estrazione Minerali
- Attività Manifatturiere
- Produzione e Distribuzione di Energia Elettrica
- Costruzioni
- Attività Finanziarie
- Attività Immobiliari e Servizi alle Imprese
- Altri Servizi Pubblici
- Amministrazione Pubblica
- Istruzione

Nel Catalogo potranno essere inserite le seguenti tipologie formative:

- seminari (iniziative formative di approfondimento tematico);
- corsi (iniziative formative articolate su diversi argomenti specialistici);
- laboratori (iniziative di apprendimento guidato e assistito, ad esempio: outdoor training, animazione teatrale, altro).

Le iniziative potranno prevedere sessioni di FaD (Formazione a Distanza) di durata non superiore al 30% del totale della formazione complessiva.

Ogni iniziativa dovrà svolgersi improrogabilmente nei tempi e date previste dal Catalogo, salvo quanto disposto al successivo punto 7.

## **5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE INIZIATIVE**

Le proposte dovranno essere presentate *on-line* sul sito [www.fondoforte.it](http://www.fondoforte.it) entro il **7 maggio 2010**.

Gli Enti / Organismi che intendono candidare la propria iniziativa nel Catalogo Nazionale dovranno:

- compilare e trasmettere *on-line* il formulario relativo alle singole iniziative formative;
- inviare la documentazione cartacea richiesta al successivo paragrafo 6;

For.Te. comunicherà con e-mail la data di ricezione e il codice assegnato.

La documentazione cartacea dovrà essere spedita o consegnata (fa fede il timbro postale), pena l'inammissibilità della domanda, entro il 7 maggio 2010 al seguente indirizzo:

Fondo For.Te.

***Catalogo Voucher Individuali***

*Via Nazionale, 89 a – 00184 Roma*

## **6. DOCUMENTAZIONE**

I soggetti, interessati ad accreditarsi nel Catalogo, dovranno presentare la seguente documentazione:

- A) domanda di ammissione a presentare iniziative sul Catalogo For.Te, firmata dal legale rappresentante, o persona da esso delegata<sup>1</sup>, autocertificata ai sensi dell'art. 47 del DPR n. 445 del 28/12/2000 e successive modifiche ed integrazioni, secondo lo schema di cui all'*Allegato 1*;
- B) per enti o organismi di formazione, dichiarazione secondo lo schema all'*Allegato 2*;
- C) documentazione attestante il possesso dei requisiti di cui al punto 3;
- D) copia dei cataloghi e/o elenco dei corsi erogati nel biennio 2008-2009 e previsti nel 2010, riferiti alla Formazione Continua dei lavoratori.

Nel caso in cui la documentazione inviata risulti incompleta o non conforme, For.Te si riserva la facoltà di richiedere chiarimenti e integrazioni.

---

<sup>1</sup> Se persona delegata, allegare apposita delega su carta semplice e la copia del documento d'identità della persona delegata e del delegante.

Con la partecipazione alla presente procedura, i Soggetti proponenti dichiarano di riconoscere in capo al Fondo la facoltà di monitorare il mantenimento dei requisiti di cui al punto 3 e la veridicità della documentazione sopra indicata, nonché la potestà di escludere dal Catalogo quelle strutture che non garantiscono il mantenimento dei requisiti previsti dalle attestazioni richieste nel presente Invito.

## **7. VALUTAZIONE DELLE INIZIATIVE PRESENTATE**

For.Te, procede all'istruttoria delle domande presentate e alla loro selezione. Successivamente il CdA approva l'elenco delle candidature idonee e ne delibera la pubblicazione sul Catalogo on-line.

Saranno accreditate sul Catalogo tutte le iniziative inerenti i settori economici menzionati al precedente punto 4, dichiarate ammissibili e che, sulla base delle informazioni acquisite, risultino garantire:

- corrispondenza tra l'iniziativa presentata e l'effettiva esperienza dell'organismo, valutata anche attraverso i cataloghi dell'organismo stesso;
- congruenza dei contenuti delle singole iniziative rispetto al target cui l'offerta si rivolge,
- congruità dei costi rispetto alla durata dei singoli percorsi formativi, e agli obiettivi formativi;
- coerenza tra livello di esperienza dei docenti e obiettivi formativi / risultati attesi.

L'esito della selezione sarà comunicato tramite e-mail dal Fondo, ad ogni Ente/Organismo di formazione candidato.

L'eventuale determinazione di esclusione dell'iniziativa o dell'Ente/Agenzia formativa dal Catalogo nazionale, avverrà attraverso comunicazione motivata da parte di For.Te., avverso la quale l'ente/organismo potrà presentare in forma scritta le proprie controdeduzioni al CdA che provvederà ad esaminarle. Nel caso in cui dette controdeduzioni dovessero risultare accolte, For.Te. inserirà l'ente/organismo e/o il corso candidato all'interno del Catalogo. Nel caso di rigetto For.Te. comunicherà al soggetto interessato le motivazioni di tale decisione.

## **8. GESTIONE INIZIATIVE**

Le strutture sono tenute a comunicare tempestivamente al Fondo ogni variazione rispetto a quanto dichiarato al momento della richiesta di ammissione al Catalogo.

Le strutture accreditate, inoltre, sono tenute a informare il Fondo sulle modifiche apportate alle iniziative inserite, nonché sul loro eventuale annullamento, al fine di garantire l'aggiornamento puntuale dell'offerta formativa.

Il Fondo si riserva di valutare la congruenza delle variazioni apportate.

Il Soggetto erogatore si impegna ad avviare le iniziative nei termini e modalità indicate nel formulario, salvo eventi che ne possano determinare il rinvio o l'annullamento.

In entrambi i casi il soggetto erogatore dovrà inviare una comunicazione al Fondo, richiedendo, nel primo caso, una proroga per l'avvio dell'iniziativa formativa, o in caso di annullamento, specificandone le motivazioni.

In caso di annullamento ingiustificato dell'iniziativa già scelta, **For.Te. provvederà ad escludere la struttura dal Catalogo per l'anno in corso.**

Il Catalogo Nazionale dei Voucher approvato dal CdA di For.Te. ha validità annuale per iniziative fruibili entro e non oltre il **31 marzo 2011**. Tuttavia, potrà essere soggetto a integrazioni e aggiornamenti qualora si dimostrino necessari per la sua migliore attuazione e/o per rispondere a nuovi e diversi obiettivi e finalità, determinati dal CdA stesso.

Il Soggetto erogatore dell'iniziativa inserita in Catalogo, dovrà mettere a disposizione di For.Te. la documentazione relativa all'iniziativa erogata, nonché garantire la qualità delle iniziative realizzate, secondo modalità e tempi stabiliti dal Fondo.

## **9. PARAMETRI**

Successivamente alla creazione del Catalogo nazionale, For.Te., attraverso un apposito Avviso, metterà a disposizione delle imprese aderenti voucher per partecipare alle iniziative formative previste nel Catalogo.

Il Soggetto erogatore della formazione presente nel Catalogo, sarà responsabile della gestione amministrativa e della rendicontazione, nei confronti del Fondo.

Il finanziamento massimo concesso da For.Te. per singolo Voucher, non potrà superare l'importo massimo di € 3.000,00 (IVA inclusa), a partecipante.

For.Te. riconoscerà per 1 ora di formazione per lavoratore (costo h/allievo), fino ad un massimo di 50 € (IVA inclusa).

Nel caso di corsi "residenziali", se previsti dal Soggetto erogatore nella proposta e riconosciuti dal Fondo, potrà essere richiesto fino ad un massimo € 500 (IVA inclusa), a partecipante, per i costi di trasporto, vitto e alloggio.

I documenti giustificativi dovranno essere evidenziati nello schema riepilogativo dei costi sostenuti e conservati presso il Soggetto erogatore.

Il Fondo procederà alla liquidazione dei voucher e delle eventuali spese aggiuntive, a seguito dell'avvenuta rendicontazione.

## 10. ALTRE INFORMAZIONI

Copia del presente Atto è anche disponibile on line all'indirizzo [www.fondoforte.it](http://www.fondoforte.it). For.Te. potrà fornire assistenza per l'interpretazione del contenuto di questo Invito attraverso posta elettronica all'indirizzo: [infovoucher@fondoforte.it](mailto:infovoucher@fondoforte.it).

Ai sensi dell'art. 13 del testo unico sulla privacy nell'ambito della raccolta delle informazioni relative alla costruzione del Catalogo, è previsto il trattamento dei dati personali rientranti nella previsione legislativa.

In ordine alle finalità di raccolta e trattamento dei dati ivi contenuti, For.Te. informa che:

- a) i dati sono trattati con sistemi informatici e manuali. L'accesso ai dati e le operazioni di modifica dei dati, sono consentiti al solo personale espressamente incaricato del trattamento e/o ai soggetti incaricati della valutazione e del controllo delle iniziative inserite;
- b) le principali finalità del trattamento dei dati sono relative alla:
  - raccolta, valutazione, selezione delle iniziative inviate a For.Te.;
  - gestione del Catalogo;
  - formazione dell'indirizzario per l'invio delle comunicazioni ai soggetti e di altro materiale su iniziative specifiche;
- c) il conferimento dei dati è indispensabile per la raccolta, valutazione, selezione delle iniziative. Ai fini del corretto trattamento dei dati è necessario che il Responsabile dell'iniziativa comunichi tempestivamente le eventuali variazioni dei dati forniti;
- d) i dati possono essere comunicati alle Pubbliche Amministrazioni competenti (es. Regioni), a organismi preposti alla gestione e al controllo (es. revisori contabili), al Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale.

Gli interessati hanno il diritto di conoscere quali sono i dati e come vengono utilizzati rivolgendo una richiesta a: For.Te, via Nazionale, 89 a - 00184 Roma, tel. 06.46.84.51, fax 06.46.84.59 [privacy@fondoforte.it](mailto:privacy@fondoforte.it).

Roma, 9 aprile 2010