

2016

Analisi fabbisogni formativi

Provincia di Prato

Settore pubblici esercizi

Sommario

Introduzione	2
Metodi utilizzati.....	3
Composizione aziende.....	5
Risultati ottenuti ed analisi delle singole domande	5
Formazione.....	5
Nuovi assunti	10
Conclusioni	12

Introduzione

Il settore dei pubblici esercizi comprende attività che in dimensioni e organizzazione possono differire in modo rilevante l'una dall'altra, ma tutte risultano soggette ad un elevato numero di corsi di formazione obbligatori, riconducibili a due macro aree:

Sicurezza sul Lavoro (ex. Art. 36 e 37 D.Lgs. 81/08 e Accordo Conferenza Stato Regioni del 21 Dicembre 2011)

- Formazione lavoratori, preposti, dirigenti e rappresentanti dei lavoratori
- Formazione per Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione
- Formazione antincendio e primo soccorso

Igiene degli alimenti (ex Reg. CE 852/04 e DGRT 559/08:

- Formazione obbligatoria per alimentaristi.

Inoltre, in risposta alle crescenti richieste di mercato, risulta in crescita a livello nazionale la necessità di formazione specifica per addetti alla preparazione e somministrazione di alimenti per celiaci.

Altro elemento comune alle diverse aziende del settore è la presenza di un nucleo di personale stabile (solitamente cuochi e responsabili di sala), in contrapposizione ad un alto turn over di camerieri, banconisti e personale di aiuto cucina. Questa dualità nelle tipologie contrattuali induce generalmente ad una differenziazione delle necessità formative, con la formazione non obbligatoria per tutti i lavoratori concentrata sul personale stabile.

Lo studio in oggetto si è posto come obiettivo quello di indagare:

- I fabbisogni formativi (formazione obbligatoria e non) delle aziende del settore in oggetto
- Lo stato della formazione, verificando scadenze e validità degli attestati
- Le fonti di finanziamento preferite dalle aziende
- Le modalità preferite di formazione delle aziende del settore.

Metodi utilizzati

L'indagine è stata condotta tramite un questionario on line, realizzato tramite il portale <http://www.surveo.com/it/>; il questionario è stato realizzato prendendo a modello i questionari di:

- *Consorzio ERFES Campania – questionario per la rilevazione dei fabbisogni formativi delle imprese – 2011*
- *S3 Opus Regione Puglia - Modello e manuale per l'analisi dei fabbisogni professionali e formativi – 2006*

Si è poi provveduto a contattare telefonicamente in via preliminare 34 aziende della provincia di Prato tra quelle clienti di Centro Formazione Prato Imprese, spiegando i fini della ricerca e preannunciando l'invio tramite mail del link a cui effettuare la compilazione on line del questionario.

Delle 34 aziende contattate 25 hanno effettivamente compilato il questionario, nelle due sezioni:

- Formazione
- Nuovi assunti

I risultati del questionario sono stati analizzati in modo collettivo tramite fogli di calcolo excel, ed integrati con colloqui con i titolari.

Il questionario è stato pubblicizzato via Facebook, ma senza che vi siano stati contatti utili.

Formazione	Nuovi assunti																																	
<p>1. La tua azienda ha organizzato eventi formativi per il personale negli ultimi 3 anni?</p> <p>a. Sì b. No</p> <p>2. In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, che tipo di formazione ha organizzato?</p> <p>a. HACCP b. Sicurezza sul lavoro, antincendio, primo soccorso c. Lingue straniere d. Informatica e. Corsi tecnici (sommelier, barman, etc.)</p> <p>3. Come ha finanziato la formazione effettuata?</p> <p>a. A spese dell'azienda b. A spese dei lavoratori c. Fondi interprofessionali d. Enti bilaterali e. Finanziamenti della Camera di Commercio f. Fondi provinciali g. Altro</p> <p>4. Quanto la formazione effettuata ha risposto alle sue aspettative, in una scala da 1 a 5?</p> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> </tr> </table> <p>5. In quali ambiti vorrebbe formare i suoi collaboratori?</p> <p>a. Igiene degli alimenti b. Sicurezza, Antincendio, Primo Soccorso c. Comunicazione d. Lingue straniere e. Informatica f. Amministrazione g. Marketing h. Gestione e organizzazione i. Qualità j. Formazione tecnica: sommelier, barman, cappuccineria, cucina, etc. k. Team building e team coaching</p> <p>6. Pensa che organizzerà formazione non obbligatoria nei prossimi 3 anni?</p> <p>a. Sì b. No</p> <p>7. In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, quale formazione NON obbligatoria pensa di organizzare? <i>Risposta libera</i></p> <p>8. Pensa che organizzerà formazione obbligatoria nei prossimi 3 anni?</p> <p>a. Sì b. No</p> <p>9. In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, quale formazione obbligatoria pensa di organizzare?</p> <p>a. Sicurezza sul Lavoro b. Antincendio c. Primo soccorso d. HACCP e. Celiachia</p> <p>10. Quali sono le modalità formative che preferisce:</p> <p>a. In aula b. In sede, fuori dall'orario di lavoro c. In sede, in orario di lavoro d. On the job</p>	1	2	3	4	5	<p>1. Nei prossimi 2 anni prevede di assumere nuovo personale?</p> <p>a. Sì b. No c. Non so</p> <p>2. Quali canali di reclutamento pensa di utilizzare?</p> <p>a. Sistema scolastico e della formazione professionale b. Centri per l'impiego c. Agenzie di lavoro d. Annunci su quotidiani e web e. Contatti diretti f. Passaparola</p> <p>3. Trova solitamente difficoltà a reperire il personale di cui ha bisogno?</p> <p>a. Sì b. No</p> <p>4. Con quale delle seguenti affermazioni è maggiormente d'accordo?</p> <p>a. Il mercato richiede prevalentemente una figura professionale che non deve essere "iperspecialista", ma possedere una buona formazione di base b. Il mercato richiede prevalentemente una figura professionale fortemente specializzata, che sia capace di rispondere immediatamente alle esigenze delle imprese</p> <p>5. Indichi tre profili di cui avrebbe maggior necessità:</p> <p>a. <i>Testo</i> b. <i>Testo</i> c. <i>Testo</i></p> <p>6. Per ognuno dei tre profili, compili la tabella seguente:</p> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Profilo 1</th> <th>Profilo 2</th> <th>Profilo 3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Età massima</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Titolo di studio</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Esperienza minima</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lingue straniere</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Conoscenze informatiche</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Conoscenze specifiche</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>7. Quali sono le principali carenze nella preparazione tecnico professionale dei nuovi assunti? <i>Risposta libera</i></p>		Profilo 1	Profilo 2	Profilo 3	Età massima				Titolo di studio				Esperienza minima				Lingue straniere				Conoscenze informatiche				Conoscenze specifiche			
1	2	3	4	5																														
	Profilo 1	Profilo 2	Profilo 3																															
Età massima																																		
Titolo di studio																																		
Esperienza minima																																		
Lingue straniere																																		
Conoscenze informatiche																																		
Conoscenze specifiche																																		

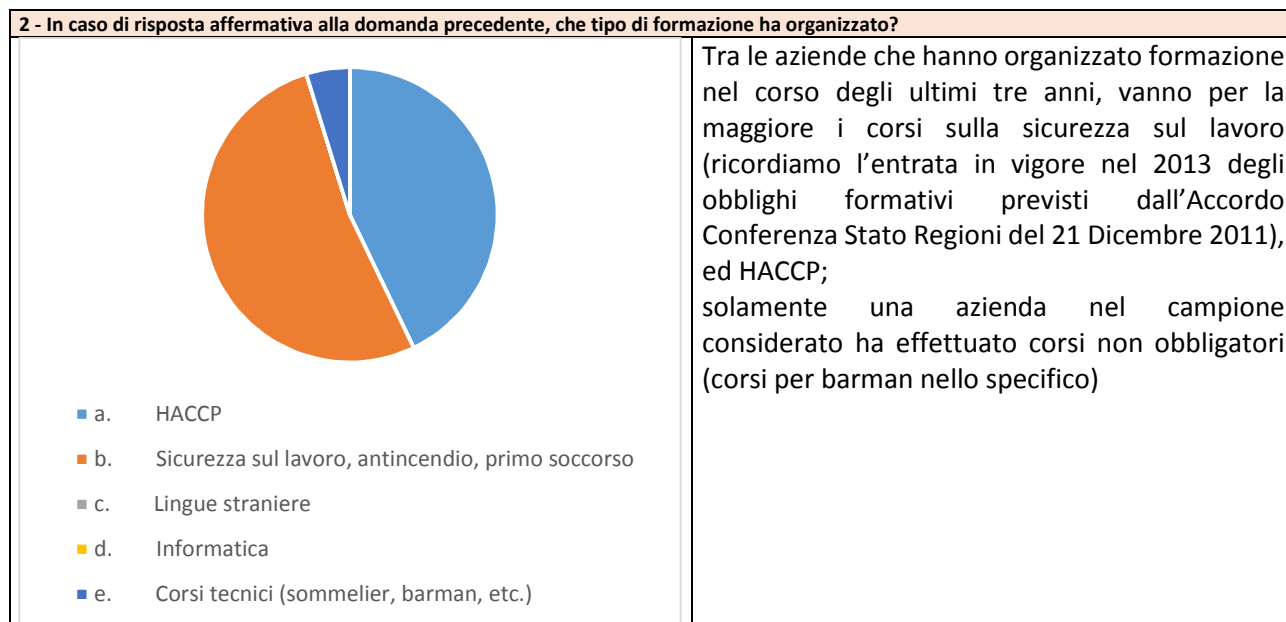
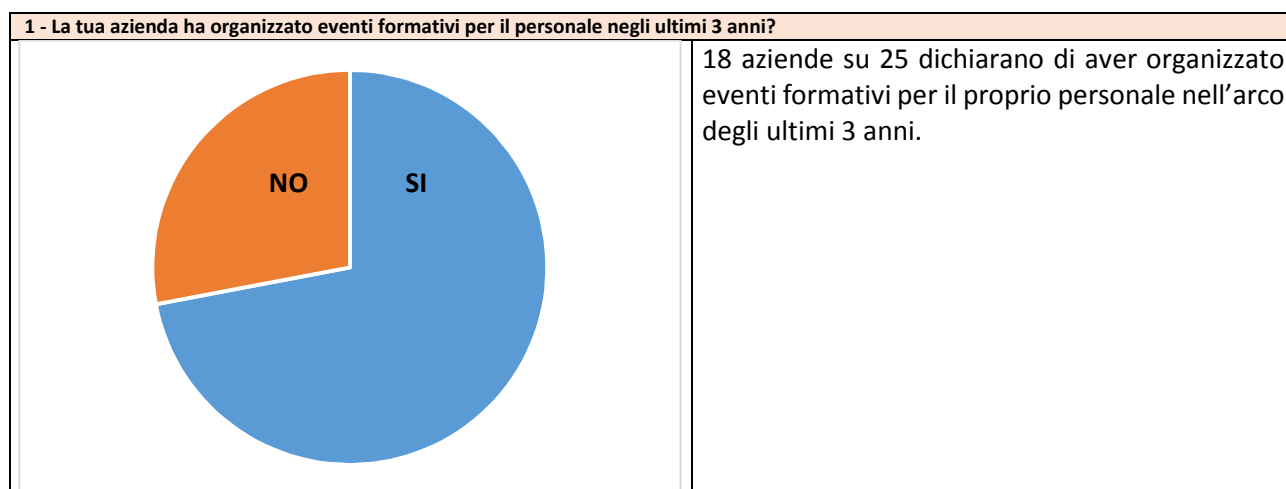
Composizione aziende

La composizione delle aziende (in funzione del numero di lavoratori) che hanno risposto al questionario è schematizzata dalla seguente tabella

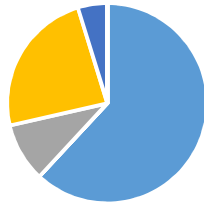
Numero di dipendenti	Numero di aziende	Composizione percentuale
1-5	15	60%
6-10	8	32%
11-50	1	4%
Oltre 50	1	4%

Risultati ottenuti ed analisi delle singole domande

Formazione



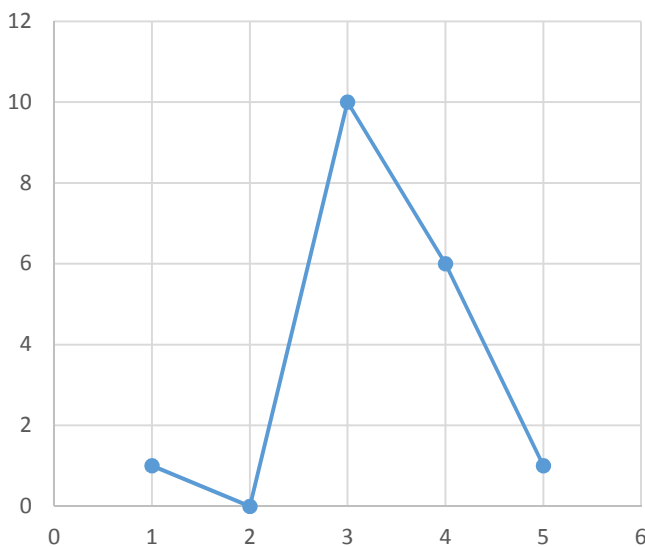
3 - Come ha finanziato la formazione effettuata?



- a. A spese dell'azienda
- b. A spese dei lavoratori
- c. Fondi interprofessionali
- d. Enti bilaterali
- e. Finanziamenti della Camera di Commercio
- f. Fondi provinciali
- g. Altro

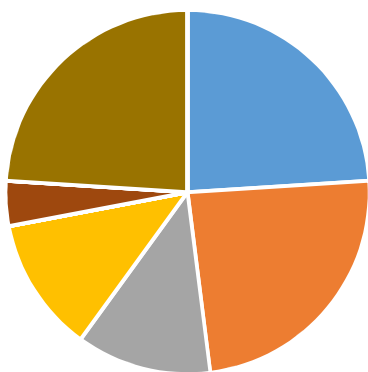
La formazione effettuata è stata finanziata nella maggior parte dei casi tramite fondi propri delle aziende; una azienda ha ricevuto finanziamenti dalla camera di commercio per la formazione effettuata, mentre utilizzati da circa un quarto dell'utenza sono i fondi degli enti bilaterali. Poco conosciuti al settore dei pubblici esercizi risultano i fondi interprofessionali.

4 - Quanto la formazione effettuata ha risposto alle sue aspettative, in una scala da 1 a 5?



La maggioranza delle aziende si ritiene solo parzialmente soddisfatta dalla formazione effettuata; sebbene il questionario non prevedesse domande finalizzate ad approfondire i motivi della soddisfazione/insoddisfazione, dai colloqui condotti in fase preliminare e successiva alla somministrazione del questionario risulta evidente che gli esercenti, seppur soddisfatti degli enti erogatori e delle modalità di autofinanziamento, lamentano una eccessiva distanza delle materie trattate dalla realtà quotidiana delle loro attività.

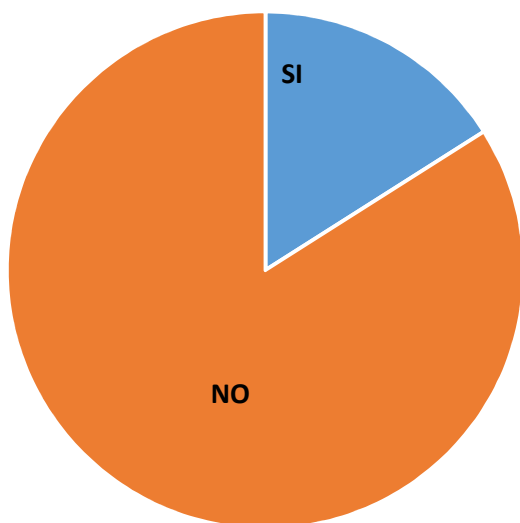
5 - In quali ambiti vorrebbe formare i suoi collaboratori?



- a. Igiene degli alimenti
- b. Sicurezza, Antincendio, Primo Soccorso
- c. Comunicazione
- d. Lingue straniere
- e. Informatica
- f. Amministrazione
- g. Marketing
- h. Gestione e organizzazione
- i. Qualità
- j. Formazione tecnica: sommelier, barman, cappuccineria, cucina, etc.
- k. Team building e team coaching

Circa la metà delle esigenze formative rilevate dal questionario sono dirette alla formazione obbligatoria, in tema di Sicurezza sul Lavoro e Igiene degli Alimenti; è interessante notare come parte delle esigenze sia riconducibile ad una formazione di tipo “manageriale” e di comunicazione che sarebbe ritenuta necessaria ma che poi raramente viene effettuata, in quanto le risorse principali delle attività sono dirette a soddisfare la necessità di formazione obbligatoria.

6 - Pensa che organizzerà formazione non obbligatoria nei prossimi 3 anni?



A confermare la tendenza delle domande precedenti, la previsione di formazione che sarà organizzata nei prossimi 3 anni è in modo assolutamente prevalente diretta alla formazione obbligatoria. Se dalla domanda precedente emerge che oltre un quarto del fabbisogno è diretto alla formazione “manageriale” e di comunicazione, una percentuale molto minore di aziende destinerà risorse alla formazione non obbligatoria.

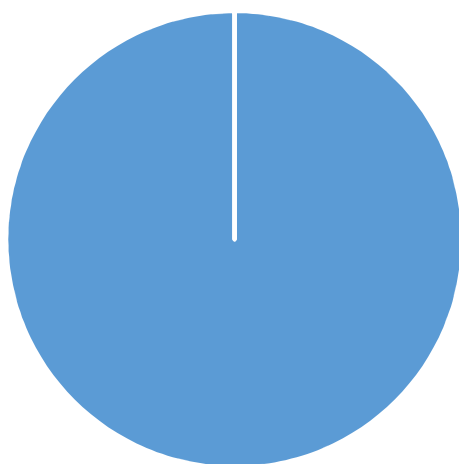
7 – Quale formazione non obbligatoria pensa di realizzare?



■ Gestionale ■ Tecnica

Nelle 4 aziende che prevedono di organizzare formazione non obbligatoria, la suddivisione tra formazione manageriale/comunicativa e tecnica risulta equivalente

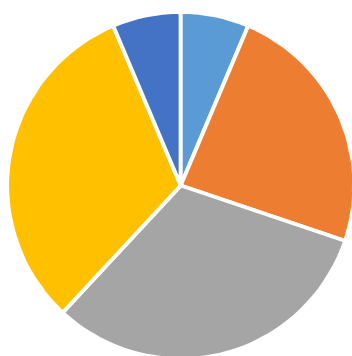
8. Pensa che organizzerà formazione obbligatoria nei prossimi 3 anni?



■ a. Sì ■ b. No

La totalità delle aziende intervistate ritiene che dovrà organizzare nei prossimi 3 anni formazione obbligatoria per il proprio personale.

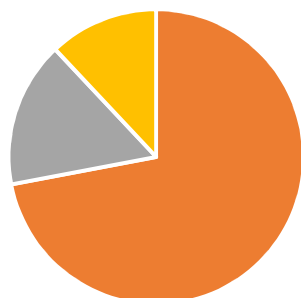
9 - In caso di risposta affermativa alla domanda precedente, quale formazione obbligatoria pensa di organizzare?



- a. Sicurezza sul Lavoro
- b. Antincendio
- c. Primo soccorso
- d. HACCP
- e. Celiachia

La formazione del primo soccorso, unitamente all'HACCP, coprono oltre il 50% della formazione obbligatoria che le aziende prevedono di organizzare. Questo riflette il fatto che la maggior parte di esse si sono adeguate alle scadenze previste dal D.Lgs. 81/08, e che il primo soccorso previsto dal DM 388/03 ha validità triennale.

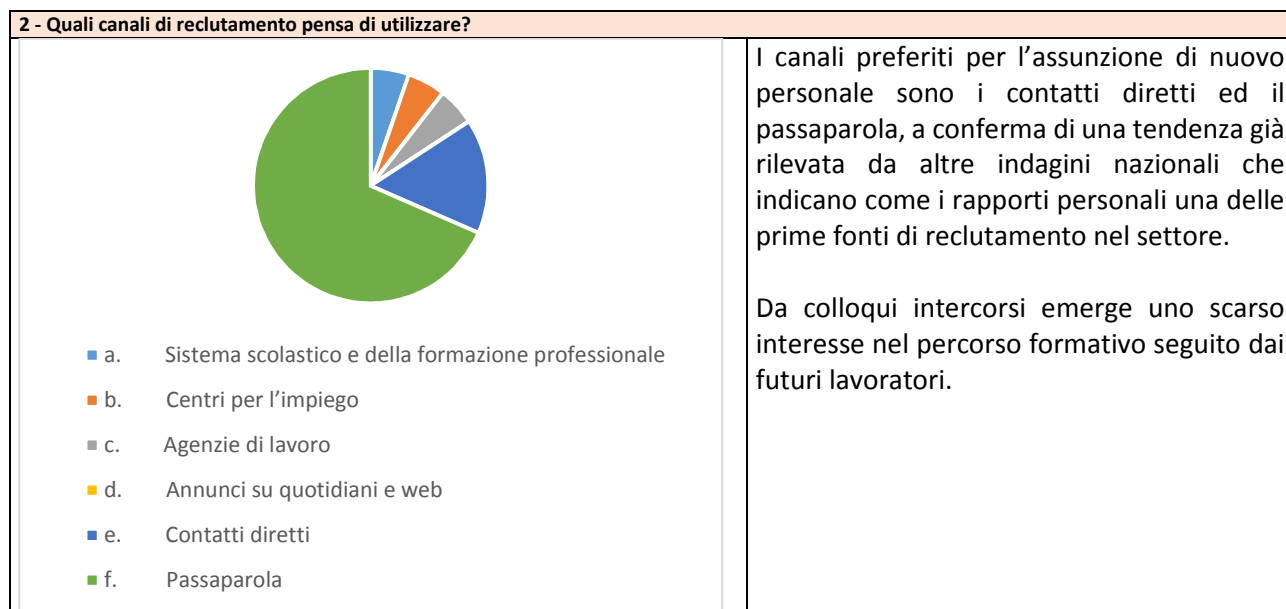
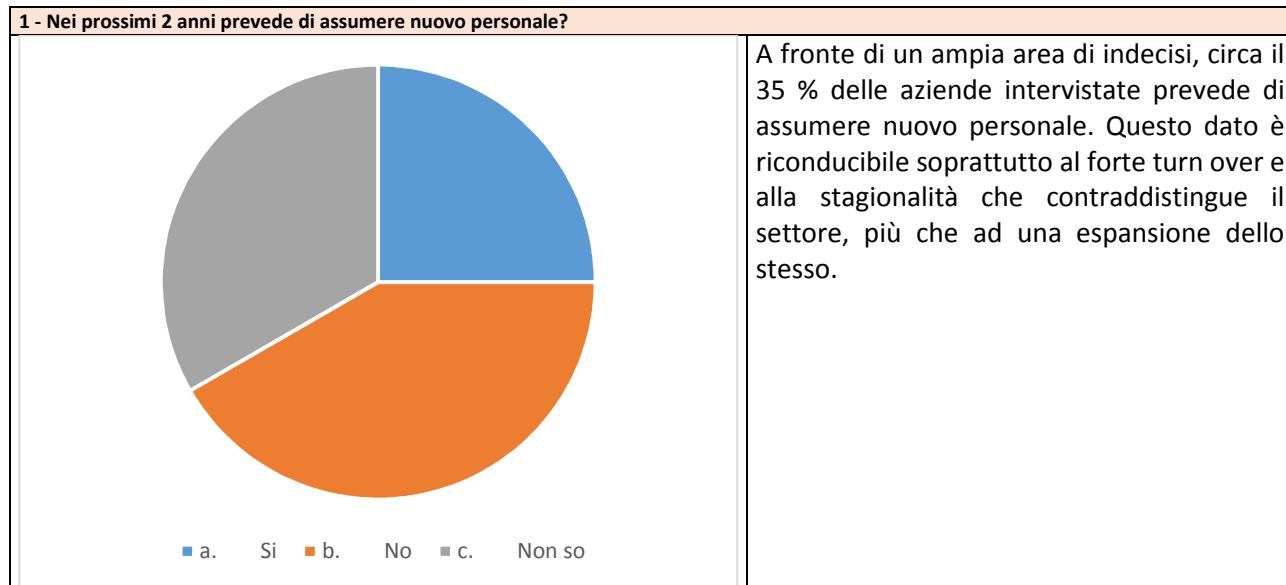
10 - Quali sono le modalità formative che preferisce?




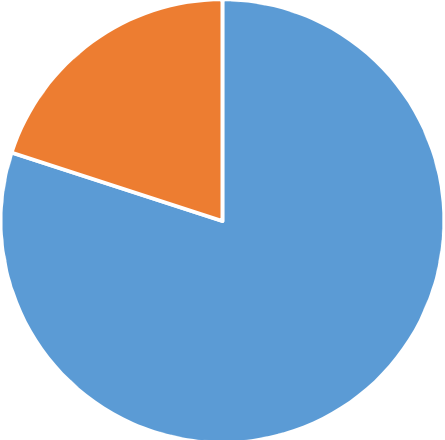
- a. In aula
- b. In sede, fuori dall'orario di lavoro
- c. In sede, in orario di lavoro
- d. On the job

La maggior parte delle aziende preferisce svolgere le attività formative presso la propria sede, al di fuori dell'orario di lavoro dell'esercizio. Da colloqui intersorsi emerge che questa modalità contrasta per i ristoranti con i moduli da 4 ore previsti dalle più diffuse normative in tema di formazione: i pubblici esercizi effettuano principalmente turno spezzato, e le attività formative sono richieste pertanto nella fascia 8-10 e 15-17.

Nuovi assunti



3. Trova solitamente difficoltà a reperire il personale di cui ha bisogno?	
 <p>■ a. Sì ■ b. No</p>	<p>Sulla difficoltà ad individuare e reperire personale rispondente alle esigenze dell'impresa, il campione si divide sostanzialmente a metà.</p>

4 - Con quale delle seguenti affermazioni è maggiormente d'accordo?	
 <p>■ a. Il mercato richiede prevalentemente una figura professionale che non deve essere "iperspecialista", ma possedere una buona formazione di base ■ b. Il mercato richiede prevalentemente una figura professionale fortemente specializzata, che sia capace di rispondere immediatamente alle esigenze delle imprese</p>	<p>La netta maggioranza degli intervistati ritiene che le competenze possano essere apprese sul campo, mentre ritengono importante la formazione di base. Dai colloqui condotti emerge che ancora più importante della formazione di base siano caratteristiche proprie dell'individuo, come puntualità, serietà, impegno e disponibilità.</p>

5 – Profili professionali richiesti
 Le presente domanda, a risposta libera, non è stata compilata da tutte le aziende intervistate. In linea di massima le risposte fornite si sono indirizzate su profili "qualificati" (responsabile di sala, cuoco, pasticcere) quasi ad indicare uno scarso interesse dell'esercente verso figure professionali sicuramente più diffuse (ed oggetto di turn over) quali baristi, camerieri e lavapiatti.

6 – Caratteristiche dei profili richiesti
 Mentre conoscenze informatiche e altre conoscenze specifiche non sono richieste, sono risultati parametri importanti la conoscenza di almeno una lingua straniera, età massima non superiore ai 30 anni (nella maggior parte dei casi) e esperienza di almeno 2 anni sono risultate importanti.

7 – Carenze tecnico professionali più spesso incontrate nei nuovi assunti
 Le carenze tecnico professionali, laddove la parte del questionario sia stata compilata, indicano una maggiore richiesta di aspetti (nei profili rilevanti indicati nella domanda 5) gestionali, relativi alla capacità di gestire in autonomia il personale e di gestione del magazzino e degli acquisti.

Conclusioni

Il questionario indica chiaramente come il fabbisogno formativo del settore sia sbilanciato nettamente in direzione della formazione obbligatoria.

E' possibile ipotizzare che l'elevata necessità di formazione obbligatoria tolga risorse dirette ed indirette alla formazione non obbligatoria. Il costo dei corsi e la necessità di sottrarre ore di lavoro del personale per la partecipazione a corsi di formazione incide in modo rilevante sui bilanci delle attività del settore.

La formazione non obbligatoria è quindi ritenuta rilevante da una percentuale minore di esercenti; è interessante notare come questa piccola quota punta però su formazione di tipo "manageriale" e di "comunicazione" più che sulla formazione tecnico professionale.

I risultati ricavabili dalle domande della sezione "Formazione" sono pertanto in linea con i risultati ottenibili dalla sezione "Nuovi assunti", da cui emerge che la ricerca di personale non avviene tramite i canali che assicurano la formazione dello stesso (scuole o centri di formazione professionale), quanto piuttosto da canali "personali" o comunque diretti, che tendono a mettere in risalto le qualità umane del candidato piuttosto che la formazione professionale, ritenuta dagli esercenti non particolarmente importante.

Pertanto è possibile ipotizzare uno scenario in cui incrementando le possibilità di formazione finanziata (ad esempio integrando enti bilaterali e fondi interprofessionali), non utilizzata/conosciuta da tutte le attività intervistate, l'onere della formazione obbligatoria risulti meno opprimente, lasciando spazio (risorse) a corsi di formazione non obbligatoria.