



Università degli Studi di Padova

ASCOM SERVIZI PADOVA SRL

***Osservatorio Mercato del Lavoro
Ente Bilaterale***

**Indagine sulle imprese
del settore turistico padovano**

**Questionario
per bar, ristoranti
pizzerie e pasticcerie**

Data ____ / ____ / 200 ____; Ora inizio: ____.

A. AZIENDA

A.0. Si tratta di

1. Bar	☐	2. Ristorante	☐
3. Pasticceria	☐	4. Pizzeria	☐

A.1 Ragione sociale:

A.2. Indirizzo:.....

A.3. Numeri di telefono: _____ / _____

Fax: _____ / _____

E-mail:.....@

A.4. L'azienda ha un proprio sito Internet?

1. Sì (www.....)
2. In via di realizzazione
3. Aveva e ora non ha più
4. No, non ancora

A.5. Forma giuridica dell'impresa:

1. Ditta individuale
2. Società semplice o di fatto
3. Società in nome collettivo
4. Società in accomandita semplice
5. Società per azioni
6. Società a responsabilità limitata
7. Società cooperativa

A.6. In quale anno è iniziata l'attività dell'esercizio (nella sua forma attuale)? ____

A.7. Tenete aperto tutto l'anno (riferimento di massima 2002)?

1. Sì
2. No, solo una parte. In quale periodo aprite? Dal ____ / ____ al ____ / ____

A.8. Numero di posti a sedere

A.9. Oltre alla mission principale, quali altri servizi offrite alla vostra clientela?

1. Tavola calda	☐	2. Bar	☐
3. Pasticceria	☐	4. Vendita vino, altri alimentari	☐
5. Tabaccheria	☐	6. Lotto, Totocalcio, ecc.	☐
7. Musica, piano bar	☐	8. Altro negozio / altri prodotti	☐

B. IL RISPONDENTE

B.1 Nome e cognome:

B.2 Genere:

1. Maschio
2. Femmina

B.3 Et  (in anni compiuti): — —

B.4 Titolo di studio:

1. Licenza elementare
2. Licenza media o avviamento professionale
3. Diploma di scuola professionale (Quale?.....)
4. Diploma di scuola superiore (Quale?.....)
5. Titolo universitario (Quale?.....)

B.5 Ha seguito corsi di formazione professionale specifici, oltre a quelli scolastici?

1. No
2. S Argomento corsi:
.....

B.6 Ruolo ricoperto nell'esercizio:

1. Titolare, familiare del titolare, direttore
2. Responsabile della gestione del personale
3. Consulente
4. Altro ruolo (.....)

B.7 (Se   titolare/direttore) Da quanti anni svolge l'attivit  come responsabile? (somma di anni, non conteggiando le interruzioni)

— —

B.8 Quali attivit  svolge il rispondente all'interno dell'esercizio?

.....

C. PERSONALE

C.1 Numero di addetti non stagionali, compreso il responsabile e i familiari che lavorano come coadiuvanti:

- Totale non stagionali — — —
- Di cui part – time — — —
- familiari — — —

C.2 Numero di addetti stagionali, compreso il responsabile e i familiari che lavorano come coadiuvanti

- Totale stagionali — — —
- Di cui part – time — — —
- familiari — — —

C.3 (Se all'interno dell'esercizio lavorano famigliari) *Che funzioni svolgono i famigliari che lavorano all'interno dell'esercizio?*

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. banconieri, commessi | ☐ |
| 2. servizio ai tavoli | ☐ |
| 3. caposala/capisala | ☐ |
| 4. cuochi (esclusi capocuochi e sommelier) | ☐ |
| 5. capocuochi, sommelier | ☐ |
| 6. cassiera/e | ☐ |
| 7. lavapiatti | ☐ |

C.4 (per i ristoranti) *Esiste un direttore del ristorante (diverso dal titolare)?*

1. No
2. Sì. Di cosa si occupa il direttore?

C.5 *Chi si occupa della gestione delle seguenti attività? Ci sono appositi uffici (con un responsabile) che se ne occupano?*

	Svolta all'interno			Svolta da esterni
	da titolare o direttore	ufficio con responsabile	frammista altre attività	
1. Contabilità / segreteria	☐	☐	☐	☐
2. Paghe e contributi personale	☐	☐	☐	☐
3. Gestione del personale	☐	☐	☐	☐
4. Acquisti	☐	☐	☐	☐
5. Marketing, pubblicità, comunic.	☐	☐	☐	☐

C.6 (per i ristoranti) *Vi rivolgete all'attività di consulenti esterni? Se sì, per quali attività oltre a quelle sopra descritte?*

.....

C.7 *Per i prossimi 2 anni pensate di continuare a rivolgervi a consulenti esterni oppure pensate di assumere una persona per le stesse attività?*

1. Consulenti
2. Nuova assunzione

Mod 02 o 03

C.8 *Chi si occupa della gestione dei servizi che offrite ai vostri ospiti, il proprio personale o personale extra-azienda? (saltare i servizi che non esistono)*

Servizi	Proprio personale	Persone extra azienda
1. Ristorante / tavola calda	☐	☐
2. Bar	☐	☐
3. Pasticceria	☐	☐
4. Vendita vino, altri alimentari	☐	☐
5. Tabaccheria	☐	☐
6. Lotto, Totocalcio, ecc.	☐	☐
7. Musica, piano bar	☐	☐
8. Altro negozio / altri prodotti	☐	☐

Per ogni area/servizio per cui è individuato un responsabile compilare il modulo Mod 01

C.6 *Il reclutamento del personale fisso lo fate voi direttamente (mediante inserzioni, avvisi, ecc.) o vi rivolgete ad una società di consulenza, ai centri per l'impiego, all'associazione di categoria, o che altro?*

1. Reclutamento diretto (espongono avvisi, aspettano curriculum, ecc.)
2. Ditta privata specializzata
3. Centri per l'impiego pubblici
4. Associazione di categoria
5. Altro (specificare:)

C.8 *E per il reclutamento degli (eventuali) stagionali, lo fate direttamente voi o vi rivolgete a qualcuno?*

1. Reclutamento diretto (espongono avvisi, aspettano curriculum, ecc.)
2. Ditta privata specializzata
3. Centri per l'impiego pubblici
4. Associazione di categoria
5. Altro (specificare:)

C.9 *A proposito, siete iscritti a qualche associazione di categoria?*

1. Sì. Quale?
2. No

C.10 *Il personale in attività risiede nel comune ove ha sede l'azienda o in altro comune? In questo caso quanti chilometri fanno per arrivare sul luogo di lavoro? Per questi ruoli sono occupati anche extracomunitari?*

	<i>Dal comune dell'azienda</i>	<i>Da altro comune (km, media?)</i>	<i>Numero extra-comunitari</i>
1. banconieri, commessi	☐		
2. personale di servizio ai tavoli	☐		
3. caposala/capisala	☐		
4. cuochi (esclusi capocuochi, sommelier)	☐		
5. capocuochi, sommelier	☐		
6. cassiera/e	☐		
7. lavapiatti	☐		

C.12 *Avete difficoltà a reperire personale? Per quali funzioni avete più difficoltà?*

1. Nessuna difficoltà
2. Qualche difficoltà. Precisare

C.14 *(per i ristoranti) Nel ristorante sono attualmente impiegati stagiaires / tirocinanti universitari o delle scuole superiori?*

1. No
2. Sì. In quali progetti sono inseriti e da quale scuola superiore o facoltà provengono?

PROGETTO 1:.....

Facoltà/Scuola superiore..... Università/Provincia

PROGETTO 2:.....

Facoltà/Scuola superiore..... Università/Provincia

C.15 Dovendo assumere una persona con una formazione universitaria, a chi vi rivolgereste per reperire potenziali candidati?

	Sì	No	Non conosce
1. Università	☐	☐	☐
2. Agenzie di lavoro interinale	☐	☐	☐
3. Associazioni di categoria	☐	☐	☐
4. Banche dati Internet	☐	☐	☐
5. Inserzioni su giornali, affissione richieste	☐	☐	☐
6. Amici, conoscenti (passaparola)	☐	☐	☐
7. Curricula presentati a titolare/direttore person.	☐	☐	☐
8. Altro:.....	☐	☐	☐

D. STRUTTURE E SERVIZI

D.1 Siete certificati, vi state certificando, avete in programma la certificazione oppure pensate che la certificazione non sia rilevante per i vostri obiettivi?

1. Già certificata dall'anno: _ _ _ _
2. In via di certificazione
3. Hanno in programma la certificazione
4. La certificazione non è rilevante

D.2 (Se sono certificati, si stanno certificando o hanno in programma la certificazione) Quali sono i motivi che vi hanno spinto (spingono) a certificarvi?

.....

D.3 (Se hanno un proprio sito Internet) Utilizzate il sito Internet come una vetrina pubblicitaria, oppure anche per effettuare prenotazioni on-line?

1. Solo pubblicità
2. Pubblicità e prenotazioni

E. ATTIVITÀ E RISULTATI

E.1 Da dove provengono i vostri clienti, sono prevalentemente locali o sono prevalentemente di passaggio?

1. Prevalentemente veneti
2. Prevalentemente da fuori regione
3. Prevalentemente dall'estero

E.2 Avrete anche clienti stranieri. Da quali paesi provengono prevalentemente?

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

E.3 In media, qual è la percentuale di stranieri sul totale dei clienti che in un anno usufruiscono dei vostri servizi? _ _ _ %

E.4 Mi può descrivere il cliente tipo del vostro esercizio? Si tratta di anziani, di famiglie, di impiegati, di operai, ecc.?

.....

E.5 *Nell'ultimo esercizio, rispetto agli obiettivi che avevate fissato, avete ottenuto tutti o quasi i risultati desiderati, avete mancato vari obiettivi o avete perfino fatto meglio del previsto?*

1. Meglio del previsto
2. Risultati desiderati, all'incirca
3. Mancato vari obiettivi

E.6 (Se vari obiettivi non sono stati raggiunti) *Quali sono le cause principali?*

.....

E.7 *Può indicare approssimativamente il giro d'affari dello scorso anno (per 100.000 Euro, scrivere 0,1)?*

Milioni di EURO: ____ ____, ____

E.8 *Riassumendo, può dirmi per quali obiettivi, tra quelli che le elencherò, state investendo, intendete investire oppure ritenete di aver già investito a sufficienza?*

	Stanno investendo	Intendono investire	Non intendono investire
1. Ristrutturazione dei locali	☐	☐	☐
2. Sostituzione impianti / attrezzature	☐	☐	☐
3. Formazione del personale	☐	☐	☐
4. Pubblicità	☐	☐	☐
5. Sviluppo del commercio via Internet	☐	☐	☐
6. Sviluppo di nuovi servizi	☐	☐	☐

E.9 (per i ristoranti) *Che cosa fate per la promozione delle attività e del marchio?*

.....
.....

E.10 (se stanno sviluppando nuovi servizi) *Lo sviluppo dei servizi su cui state investendo comporterà l'assunzione di nuovo personale?*

1. Sì..... Quante persone in tutto? ____ __
2. No

E.11 (Se nuove assunzioni di personale) *Per qualcuno di questi è preferibile una formazione universitaria o di scuola media superiore, o siete interessati solo a persone professionalmente capaci, indipendentemente dalla formazione scolastica?*

1. Preferibile formazione superiore ... Quante persone? ____ __ **compilare il modulo Mod 02**
2. Non necessaria formazione scolastica, ma capacità specifiche.....Quante persone? ____ __ **compilare il modulo Mod 03**
3. Non è necessaria alcuna preparazione, basta buona volontà

F. VARIAZIONI DI PERSONALE NELL'ULTIMO ANNO

F.1 *Nel corso degli ultimi 12 mesi, quindi grossomodo da dell'anno scorso, avete avuto uscite di personale (escludendo gli stagionali)?*

1. Sì Numero: ____ __
2. Turnover
3. No

F.2 *Sempre nel corso degli ultimi 12 mesi, avete assunto personale, escludendo il personale stagionale?*

1. Sì Numero: ____ ____
2. No

F.3 *Il personale in attività è sempre lo stesso o ruota di anno in anno? Quante persone, tra quelle in servizio attualmente, sono state assunte negli ultimi 12 mesi e quante erano presenti l'anno prima?*

	<i>Persone</i>		
	<i>Nuove</i>	<i>Presenti anno precedente</i>	<i>Presenti attualmente</i>
1. banconieri, commessi			
2. servizio ai tavoli			
3. caposala/capisala			
4. cuochi (esclusi capocuochi e sommelier)			
5. capocuochi, sommelier			
6. cassiera/e			
7. lavapiatti			

F.4 (se ha turnover) *Quali sono i motivi per cui avete questo ricambio di personale?*

.....

F.5 *Quanti, fra i soggetti assunti, sono in possesso di un titolo di studio universitario?* ____ ____

F.6 *E di scuola media superiore (4 – 5 anni)?* ____ ____

F.7 (Se hanno assunto dei laureati) *Per i laureati che avete assunto, ci sono motivi di insoddisfazione che hanno attinenza con la loro preparazione universitaria?*

.....
.....

G. CONCLUSIONE

H.1 *L'intervista è finita. Adesso le chiediamo di mettersi nei panni di un'associazione di categoria, qual è l'ASCOM. Che cosa ci suggerirebbe per avere un migliore rapporto o un più intenso rapporto con le imprese del proprio territorio?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Grazie per la collaborazione

1. Per la figura professionale, state già effettuando delle selezioni, oppure pensate di assumere a breve / medio termine (6 mesi o 2 anni)?
 1. Selezioni in corso
 2. Probabili assunzioni entro 6 mesi
 3. Probabili assunzioni entro 2 anni
2. Per tale ruolo preferite una figura di sesso maschile, femminile, o è indifferente?
 1. maschile
 2. femminile
 3. indifferente
3. Quali saranno le funzioni che questa persona dovrà svolgere?
.....
.....
.....
4. Quali sono le competenze, anche personali, che si devono avere per svolgere tali funzioni?
Competenze tecniche:
Competenze linguistiche:
Competenze relazionali:
Per le *competenze informatiche* è sufficiente una preparazione da utilizzatore generico, da esperto, o da programmatore?
 - 1 Utilizzatore generico
 - 2 Utilizzatore esperto
 - 3 Programmatore*Quali altre competenze?*
.....
5. Per questa figura professionale cercate esclusivamente una persona che abbia un'esperienza specifica, oppure siete disposti ad assumere un neodiplomato o un neolaureato?
 1. Esperienza richiesta
 2. Sufficiente un neodiplomato
 3. Sufficiente un neolaureato
6. Con quale tipo di diploma/laurea (tecnico-scientifico, linguistico-turistico, economico, o altro)?
 1. Tecnico-scientifico
 2. Linguistico-turistico
 3. Economico
 4. Altro.... Quale?
7. (se disposti ad assumere un neodiplomato/neolaureato) Prevedete di sottoporlo a formazione?
 1. Sì
 2. No
8. (se Sì) Quale tipo di formazione, con frequenza di corsi o solo mediante affiancamento?
 1. Solo affiancamento a personale interno
 2. Anche corsi interni
 3. Anche corsi esterni

1. Per la figura professionale, state già effettuando delle selezioni, oppure pensate di assumere a breve / medio termine (6 mesi o 2 anni)?
 - 1 Selezioni in corso
 - 2 Probabili assunzioni entro 6 mesi
 - 3 Probabili assunzioni entro 2 anni
2. Quali saranno le funzioni che questa persona, o queste persone, dovranno svolgere?
.....
.....
8. Per tale ruolo preferite una figura di sesso maschile, femminile, o è indifferente?
 1. Maschile
 2. Femminile
 3. Indifferente
3. Quali sono le competenze, anche personali, che si devono avere per svolgere tali funzioni?
 - Competenze tecniche:
 - Competenze linguistiche:
 - Competenze relazionali:
 - Per le competenze informatiche è sufficiente una preparazione da utilizzatore generico, da utilizzatore esperto, o da programmatore?
 - 1 Utilizzatore generico
 - 2 Utilizzatore esperto
 - 3 Programmatore
 - Quali altre competenze?
 -
4. Per questa funzione cercate esclusivamente una persona che abbia un'esperienza specifica, oppure siete disposti ad assumere una persona che impari sul lavoro, magari mediante affiancamento?
 1. Richiesta esperienza specifica
 2. Può imparare sul lavoro
5. Prevedete di sottoporlo a formazione?
 1. Sì
 2. No
6. Quale tipo di formazione sarebbe necessaria per questa persona, corsi interni o esterni?
 1. Anche corsi interni
 2. Anche corsi esterni
7. (se sono necessari corsi) Su quale argomento?
.....
.....