



*Servizio Stage e  
Mondo del lavoro*

*Osservatorio sul mercato locale del lavoro*

**Indagine sulle imprese  
del settore turistico veneto**

**Questionario  
per gli alberghi**

Data \_\_/\_\_/200\_\_

## **A. L'ALBERGO**

A.1 Ragione sociale: .....

A.2 Indirizzo: .....

.....

A.3 Numeri di telefono: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

E-mail:.....@ .....

A.4 L'albergo ha creato un proprio sito Internet?

1. Sì (www.....)
2. Sì, è in via di realizzazione
3. Non ancora

A.5 Forma giuridica:

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

A.6 In quale anno è iniziata l'attività dell'albergo? \_\_\_\_\_

A.7 Qual è la categoria dell'albergo?

1. 1-2 stelle
2. 3-4 stelle
3. 5 stelle, 5 stelle Luxe

A.8 Fate parte di una catena di alberghi?

1. No
2. Sì. *Quanti alberghi fanno parte della catena nel mondo?* \_\_\_\_\_

A.9 Qual è il periodo di apertura dell'albergo? Dal \_\_/\_\_/ al \_\_/\_\_/

gg/mm gg/mm

A.10 Numero di camere: 1. Singole, doppie, ecc... \_\_\_\_\_ 2. Suite \_\_\_\_\_

A.11 Numero totale di posti letto: \_\_\_\_\_

A.12 Oltre alla *mission* principale, ossia all'alloggiamento degli ospiti, quali altri servizi offrite alla vostra clientela?

1. Ristorante / tavola calda	<input type="checkbox"/>	2. Centro congressi	<input type="checkbox"/>
3. Palestra	<input type="checkbox"/>	4. Piscina	<input type="checkbox"/>
5. Campi da tennis, attrezzatura per altri sport	<input type="checkbox"/>	6. Sauna privata	<input type="checkbox"/>
7. Impianti termali propri	<input type="checkbox"/>	8. Centro cure	<input type="checkbox"/>
9. Centro estetico	<input type="checkbox"/>	10. Altro (.....)	<input type="checkbox"/>
11. Altro (.....)	<input type="checkbox"/>	12. Altro (.....)	<input type="checkbox"/>

## B. IL RISPONDENTE

B.1 Nome e cognome: .....

B.2 Genere:

1. Maschio
2. Femmina

B.3 Età (in anni compiuti): \_\_\_\_\_

B.4 Titolo di studio:

1. Licenza elementare
2. Licenza media o avviamento professionale
3. Diploma di scuola professionale (*Specificare* .....
4. Diploma di scuola superiore (*Specificare* .....
5. Titolo universitario (*Specificare* .....

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

1. No
2. Sì .....Argomento: .....

B.6 Ruolo ricoperto all'interno dell'azienda:

1. Responsabile aziendale, direttore, titolare
2. Responsabile della gestione del personale
3. Responsabile di altra area (.....)
4. Altro (.....)

B.7 (Se è il direttore) Da quanti anni, complessivamente, è il responsabile dell'albergo? (somma degli anni, escluse le interruzioni) \_\_\_\_\_

B.8 Quali attività svolge all'interno dell'albergo?

.....  
 .....

## C. PERSONALE

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

- Totale non stagionali \_\_\_\_\_
- Di cui part - time \_\_\_\_\_
- Di cui famigliari \_\_\_\_\_

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

- Totale stagionali \_\_\_\_\_
- Di cui part - time \_\_\_\_\_
- Di cui famigliari \_\_\_\_\_

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

1. *Receptionist*, cassiera/e
2. Banconieri, commessi (di bar, negozi, ecc)
3. Servizio ai tavoli
4. Capi-piano, caposala, capocuochi, sommelier
5. Cuochi (esclusi capocuochi e sommelier)
6. Personale al piano
7. Servizi generali (giardinieri, magazzinieri, ecc.)
8. Amministrazione

C.4 Ci sono dei direttori all'interno dell'albergo (diversi dal titolare)?

1. Sì N. \_\_\_
2. No

C.5 Chi si occupa della gestione delle seguenti attività per l'albergo?

Aree	Svolta all'interno da			Svolta da esterni
	titolare/ direttore	ufficio con responsab.	altro ufficio	
1. Reception / segreteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
2. Contabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
3. Reclutamento personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
4. Gestione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
5. Gestione sistema informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
6. Acquisti per l'albergo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
7. Marketing, pubblicità, comunic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>

C.6 Chi si occupa della gestione dei servizi che offrite ai vostri ospiti, personale interno o personale extra-albergo (richiamare risposte ad A.12)?

Servizi	Personale interno			Persone extra albergo
	Titolare /direttore	Altro respons	Altro ufficio	
1. Cucina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
2. Ristorante / tavola calda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
3. Centro congressi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
4. Palestra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
5. Piscina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
6. Campi da tennis, attrezzature per altri sport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
7. Sauna privata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
8. Impianti termali propri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
9. Centro cure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>
10. Centro estetico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	<input type="checkbox"/>

⇒ *Compilare il Mod 01 per ogni area con responsabile*

C.7 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. Società di consulenza
3. Centri per l'impiego pubblici
4. Associazione di categoria
5. Altro (specificare: .....)

C.8 E il reclutamento degli (eventuali) stagionali, lo fate direttamente voi, 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.9 A proposito, siete iscritti a qualche associazione di categoria?

1. Sì. *Quale?* .....
2. No

C.10 Il personale in attività risiede nel comune di residenza o viene anche da altri comuni? Per i seguenti ruoli sono occupati anche extracomunitari?

	<i>Dal comune dell'azienda</i>	<i>Anche o solo da altro comune</i>	<i>Numero extra-comunitari</i>
1. <i>Receptionists</i> , cassiera/e	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_ _ _ _
2. banconieri, commessi (di bar, negozi, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_ _ _ _
3. servizio ai tavoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_ _ _ _
4. capisala, capocuochi, sommelier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_ _ _ _
5. cuochi (esclusi capocuochi e sommelier)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_ _ _ _
6. personale ai piani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_ _ _ _
7. Servizi generali (giardinieri, magazzinieri, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_ _ _ _
8. Amministrazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_ _ _ _

C.11 Avete difficoltà a reperire personale? Per quali funzioni avete più difficoltà?

1. Nessuna difficoltà
  2. Qualche difficoltà. Precisare .....
- .....

C.12 Nell'azienda sono attualmente impiegati *stagiaires* / tirocinanti?

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 .....

PROGETTO 3: .....

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

C.13 Dovendo assumere una persona con una formazione universitaria, a chi vi rivolgereste per reperire potenziali candidati?

	<b>Sì</b>	<b>No</b>	<b>Non conosce</b>
1. Università	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Agenzie di lavoro interinale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Associazioni alberghiere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Banche dati Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Inserzioni su giornali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Amici, conoscenti (passaparola)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Curricula presentati in albergo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Altro:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

C.14 Vi rivolgete anche all'attività di consulenti esterni? Se sì, per quali attività?

1. Servizi per l'albergo: .....
2. Servizi per gli ospiti:.....

*Per ognuno dei consulenti che erogano servizi per gli ospiti compilare il modulo (Mod. 03)*

## **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. Ha 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 hanno spinto (spingono) l'albergo a certificarsi?

.....

D.3 (Se l'albergo ha un proprio sito Internet) Il sito Internet dell'albergo viene utilizzato come una vetrina pubblicitaria, oppure è possibile anche effettuare prenotazioni on-line?

1. Solo pubblicità
2. Pubblicità e prenotazioni

## **E. ATTIVITÀ E RISULTATI**

E.1 Che cosa fate precisamente per la promozione delle attività e del marchio?

.....

.....

E.2 A chi vi appoggiate per reperire clienti in Italia e all'estero?

1. APT – IAT	<input type="checkbox"/>	2. Agenzie di viaggio /Tour operator	<input type="checkbox"/>
3. Agenti / rappresentanti	<input type="checkbox"/>	4. Altro: .....	<input type="checkbox"/>

E.3 Da dove provengono i vostri clienti, sono prevalentemente veneti, o prevalentemente da altre regioni italiane, o dall'estero?

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

E.4 Da quali Paesi provengono prevalentemente gli ospiti stranieri?

- |        |        |
|--------|--------|
| 1..... | 4..... |
| 2..... | 5..... |
| 3..... | 6..... |

E.5 In media, qual è la percentuale di stranieri sul totale dei clienti che in un anno usufruiscono dei vostri servizi? \_\_\_\_\_ %

E.6 Mi può descrivere il vostro cliente tipo? Si tratta di un uomo d'affari, di una famiglia, di un giovane, di un anziano, ecc.?

.....

E.7 Rilevate normalmente la soddisfazione dei clienti? Lo capite se tornano, o lo chiedete espressamente?

- 1 Rilevato espressamente. *Come?* .....
- 2 Lo capiscono dal fatto che tornano

E.8 Come gestite le lamentele dei clienti? Chi se ne occupa?

.....

E.9 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.10 (Se vari obiettivi non sono stati raggiunti) Quali sono le cause principali?

.....

E.11 Può indicare approssimativamente l'importo del fatturato dello scorso anno?

Milioni di EURO: .....

E.12 Riassumendo, può dirmi per quali obiettivi, tra quelli che le elencherò, l'albergo sta investendo, intende investire oppure ritiene di aver già investito a sufficienza?

	<i>Sta investendo</i>	<i>Intende investire</i>	<i>Non intende investire</i>
1. Ristrutturazione dell'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sostituzione impianti / attrezzature	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Formazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Pubblicità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sviluppo del commercio via Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sviluppo di nuovi servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- E.13 (Se stanno investendo per lo sviluppo di nuovi servizi) Su quali servizi state investendo oppure avete intenzione di investire?  
 1. ....  
 2. ....
- E.14 Lo sviluppo di questi servizi comporterà l'assunzione di nuovo personale?  
 1. Sì ..... *Quante persone in tutto?* \_\_\_ \_\_\_  
 2. No
- E.15 (Se debbono assumere personale) Qualcuno di questi dovrà avere una formazione universitaria?  
 1. Sì N. \_\_\_ \_\_\_  
 2. No

*Se si compilare il modulo **Mod 02***

## F. VARIAZIONI DI PERSONALE NELL'ULTIMO ANNO

- F.1 Nel corso degli ultimi 12 mesi, quindi grossomodo da ..... dell'anno scorso, ci sono state delle uscite di personale dall'albergo (nel complesso, escludendo gli stagionali)?  
 1. Sì ..... *Numero:* \_\_\_ \_\_\_  
 2. Solo turnover  
 3. No
- F.2 Sempre nel corso degli ultimi 12 mesi, l'albergo ha assunto personale (nel complesso, escludendo il personale stagionale)?  
 1. Sì ..... *Numero:* \_\_\_ \_\_\_  
 2. No
- F.3 (Se nel corso degli ultimi 12 mesi ci sono state uscite o entrate di personale) Si ricorda di che figure si tratta?

	<i>Entrate</i>	<i>Uscite</i>
1. <i>receptionists</i> , cassiera/e	___ ___	___ ___
2. banconieri, commessi (di bar, negozi, ecc)	___ ___	___ ___
3. servizio ai tavoli	___ ___	___ ___
4. capisala, capocuochi, sommelier	___ ___	___ ___
5. cuochi (esclusi capocuochi e sommelier)	___ ___	___ ___
6. personale ai piani	___ ___	___ ___
7. Servizi generali (giardinieri, magazzinieri, ecc.)	___ ___	___ ___
8. Amministrazione	___ ___	___ ___

- F.4 (Se hanno turnover) Quali sono i motivi per cui avete questo ricambio di personale?  
 .....
- F.5 Quanti, fra i soggetti assunti negli ultimi 12 mesi, 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. STAGE

G.1 L'albergo è disponibile ad ospitare studenti o neolaureati dell'Università di Padova per periodi di *stage* o tirocinio?

1. Sì, anche subito
2. Sì, ma nei prossimi mesi
3. No

G.2 (Se disponibili da subito) Quali sono gli ambiti in cui si potrebbero sviluppare da subito gli *stages*?

1. ....

Corsi di laurea: .....

2. ....

Corsi di laurea: .....

3. ....

Corsi di laurea: .....

## H. CONCLUSIONE

H.1 L'intervista è finita. Adesso le chiediamo di mettersi nei nostri panni. Che cosa suggerirebbe all'Università per avere un migliore rapporto o un più intenso rapporto con il mondo del lavoro?

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

***Grazie per la collaborazione***

**Mod 01. Personale presente nell'area/settore.....**

- A. Il responsabile del settore è:
1. Il titolare/direttore dell'albergo
  2. Persona diversa dal titolare/direttore
- B. Quanti sono gli addetti complessivamente occupati in questo settore (compreso il responsabile)? \_\_\_\_\_
- C. Di questi, quanti ricoprono posizioni da tecnico in su? \_\_\_\_\_
- D. Può indicare di quali figure si tratta e quali sono le funzioni principali svolte?
1. Chi: .....(Titolo di studio:.....)  
Cosa fa: .....  
.....  
.....
  2. Chi: .....(Titolo di studio:.....)  
Cosa fa: .....  
.....  
.....
  3. Chi: .....(Titolo di studio:.....)  
Cosa fa:.....  
.....  
.....
  4. Chi: .....(Titolo di studio:.....)  
Cosa fa: .....  
.....  
.....
  5. Chi: .....(Titolo di studio:.....)  
Cosa fa: .....  
.....  
.....
- E. Nell'arco dei prossimi 2 anni, pensa che ci saranno assunzioni di personale da inserire nell'area/settore .....?
1. Sì            N: \_\_\_\_
  2. Solo per un eventuale turnover
  3. No
  4. Dipende da: *Specificare* .....
- F. (Se pensano ad assunzioni) Tra le assunzioni che avete in mente, vi sono figure professionali per cui ritenete utile una formazione universitaria?
1. ....
  2. ....
  3. ....

**Per le assunzioni di personale per cui si ritiene utile una formazione universitaria, compilare il modulo Mod 02**

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 neolaureato?
  1. Esperienza richiesta
  2. Sufficiente un neolaureato
  
6. Con quale tipo di laurea (tecnico-scientifica, linguistico-turistica, economica, o altro)?
  1. Tecnico-scientifica
  2. Linguistico-turistica
  3. Economica
  4. Altro.... Quale? .....
  
7. (se disposti ad assumere un 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

**Mod. 03 Funzioni svolte dai consulenti esterni (servizi per gli ospiti)**

1. Figura professionale: .....Titolo di studio.....
2. Funzioni svolte: .....
3. Con quale frequenza il consulente esercita l'attività all'interno dell'albergo?
  1. Da 4 a 7 volte la settimana, quasi tutti i giorni
  2. Da 1 a 3 volte la settimana
  3. Una volta ogni 10-15 giorni
  4. Una volta al mese
4. Per i prossimi 2 anni pensate di continuare a rivolgervi al consulente esterno oppure pensate di assumere una persona?
  1. Consulente
  2. Nuova assunzione

**Mod 02**

- 
1. Figura professionale: .....Titolo di studio.....
  2. Funzioni svolte: .....
  3. Con quale frequenza il consulente esercita l'attività all'interno dell'albergo?
    1. Da 4 a 7 volte la settimana, quasi tutti i giorni
    2. Da 1 a 3 volte la settimana
    3. Una volta ogni 10-15 giorni
    4. Una volta al mese
  4. Per i prossimi 2 anni pensate di continuare a rivolgervi al consulente esterno oppure pensate di assumere una persona?
    1. Consulente
    2. Nuova assunzione

**Mod 02**

- 
1. Figura professionale: .....Titolo di studio.....
  2. Funzioni svolte: .....
  3. Con quale frequenza il consulente esercita l'attività all'interno dell'albergo?
    1. Da 4 a 7 volte la settimana, quasi tutti i giorni
    2. Da 1 a 3 volte la settimana
    3. Una volta ogni 10-15 giorni
    4. Una volta al mese
  4. Per i prossimi 2 anni pensate di continuare a rivolgervi al consulente esterno oppure pensate di assumere una persona?
    1. Consulente
    2. Nuova assunzione

**Mod 02**