



*Servizio Stage e
Mondo del lavoro*

SEZIONE Z: Dati generali

Z.1 Ragione sociale: _____

Z.2 Indirizzo: _____

Z.3 Numeri di telefono: _____/_____ _____/_____

Z.4 Si tratta di:

1. Albergo
2. Ristorante/bar/pizzeria
3. Agenzia viaggi

Registrare data, ora e minuto di avvio dell'intervista

A. data __/__/__

B. ora _____

C. min _____

SEZIONE A: Apertura telefonica

A0 Chiamata

- | | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. Telefono suona libero | torna ad A0 |
| 2. Telefono occupato | torna ad A0 |
| 3. Numero errato | torna ad A0 |
| 4. segreteria telefonica | A1 |
| 5. Utente al telefono | A2 |

A1

Buongiorno/Buonasera, sono un'intervistatrice e lavoro per conto dell'Università degli studi di Padova. Messaggio per (vedi dati generali). Stiamo svolgendo un'indagine sull'occupazione negli alberghi, pubblici esercizi e agenzie viaggi per la quale vi abbiamo inviato una lettera di presentazione. Oggi è (data), proverò a contattarvi ancora (fissare appuntamento). A presto. Buongiorno/Buonasera.

TORNA ad A0

A2

Buongiorno/Buonasera, sono un'intervistatrice e lavoro per conto dell'Università degli studi di Padova. Parlo con l'esercizio.....(vedi sezione A0)? Posso parlare con il titolare, con un suo familiare, con il direttore o con un consulente (*es. il commercialista*)?

1. Sì, sono io/ Sì, glielo passo **A3**
2. No, non c'è nessuna di queste persone **A4**

A3

Lei è.....

1. il titolare
2. un familiare del titolare
3. il direttore
4. un consulente

VAI ad A5

A4

Può gentilmente informare il titolare della nostra chiamata? Richiamerò(fissare appuntamento).
Buongiorno/Buonasera.

TORNA ad A0

A5

Buongiorno/Buonasera, sono un'intervistatrice e lavoro per conto dell'Università degli studi di Padova. Stiamo svolgendo un'indagine sull'occupazione negli alberghi, pubblici esercizi e agenzie viaggi per la quale vi abbiamo inviato una lettera di presentazione. Avete ricevuto la lettera?

1. No **A6**
2. Sì **A7**
3. Sì, perché l'ho ricevuta? **A8**

A6

Allora l'Università di Padova, in collaborazione con Ascom e l'Ente Bilaterale, sta svolgendo un'indagine sull'occupazione negli alberghi, pubblici esercizi e agenzie viaggi. Le farò avere la lettera di presentazione in cui chiediamo la vostra collaborazione all'indagine. Vuole comunque rispondere ora?

1. No attendo la lettera **A9**
2. Perché riceverò questa lettera? **A8**
3. Va bene **A10**

A7

Come Le ho detto, l'Università degli Studi di Padova, in collaborazione con Ascom e Ente Bilaterale, sta svolgendo un'indagine sull'occupazione negli alberghi, pubblici esercizi e agenzie viaggi. Le chiediamo di dedicarci pochi minuti per rispondere ad alcune brevi domande. Può rispondere ora al questionario?

1. Ora non posso **A9**
2. Non mi interessa **A11**
3. Sì **A10**

A8

La sua Azienda risulta tra quelle selezionate per l'intervista. La sua collaborazione per noi è fondamentale per comprendere i problemi delle aziende che operano nell'ambito turistico e venire loro incontro. Vuole rispondere alle domande del questionario?

- | | |
|-------|------------|
| 1. Sì | A10 |
| 2. No | A11 |

A9

Gentilmente, quando posso richiamare? (fissare appuntamento).
Buongiorno/Buonasera.

TORNA ad A0

A10

Molto bene. Iniziamo?

VAI a B

A11

Guardi, l'intervista dura davvero pochi minuti. Si tratta di pochissime domande e molto semplici. Per noi sarebbe davvero preziosa la vostra collaborazione. Se proprio non può, posso richiamare...

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. Ok, richiami | A9 |
| 2. Va bene | A10 |
| 3. No | A12 |

A12

Vi ringraziamo comunque per la collaborazione. Buongiorno/Buonasera.

Avvisare Supervisore

TORNA ad A0

SEZIONE B: Informazioni generali relative all'esercizio

B.1 Iniziamo parlando dell'azienda.

In quale anno è iniziata l'attività dell'azienda? _ _ _ _ _

B.2A Quante unità locali ha l'azienda? _ _ _ _ _

B.2B Qual è la forma giuridica dell'azienda?

1. Ditta individuale, impresa familiare
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

[Se Z.4=3 vai a sezione C](#)

[Se Z.4=1 vai a B3](#)

[Se Z.4=2 vai a B4](#)

(Se Z.4=1)

B.3A Tenete aperto tutto l'anno (riferimento di massima 2002)?

1. Sì
2. No, solo una parte

Se B.3A =2

B.3A1 In quale mese aprite? (elenco mesi)

B.3A2 In quale mese chiudete? (elenco mesi)

B.3B Di quante camere dispone l'albergo? _ _ _ _ _

B.3C Di quanti posti-letto dispone l'albergo? _ _ _ _ _

[Vai a sezione C](#)

(Se Z.4=2)

B.4A Tenete aperto tutto l'anno (riferimento di massima 2002)?

1. Sì
2. No, solo una parte

Se B.4A =2

B.4A1 In quale mese aprite? (elenco mesi)

B.4A2 In quale mese chiudete? (elenco mesi)

B.4B Quanti posti a sedere offrite? _ _ _ _

[Vai a sezione C](#)

3. Altro personale interno
4. Azienda esterna, consulenti
5. Reception e segreteria sono distinti

C.8 Chi tiene la contabilità è il titolare, un familiare o un'altra persona?

1. Il titolare
2. un familiare
3. Altro personale interno
4. Azienda esterna, consulenti

C.9 Chi gestisce del personale, il titolare, un familiare o un'altra persona?

1. Il titolare
2. Un familiare
3. Altro personale interno
4. Azienda esterna, consulenti
5. Non c'è un responsabile della gestione del personale

C.10 Chi gestisce, se c'è, il sistema informativo? Il titolare o un'altra persona?

1. Il titolare
2. Altro personale interno
3. Azienda esterna, consulenti
4. Non esiste sistema informativo

[Se Z.4<>3 vai a C.12](#)

[Se Z.4=3 vai a C.11](#)

(Se Z.4=3)

C.11 Il responsabile della programmazione viaggi è il titolare o un'altra persona?

1. Il responsabile aziendale
2. Altro personale interno
3. Azienda esterna, consulenti
4. Non esiste un ufficio

[vai a C.12](#)

C.12A A proposito di personale, parliamo del suo reclutamento. Come viene effettuato il reclutamento del personale fisso?

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.12B Come viene effettuato il reclutamento degli (eventuali) stagionali?

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:)

[Se Z.4=3 vai a C.15, altrimenti:](#)

Parliamo dei servizi interni che offrite alla vostra clientela

[Se Z.4=1 vai a C.13 altrimenti](#)

[Se Z.4=2 vai a C.14](#)

C.13A Avete un servizio di ristorante interno?

1. Sì
2. No

C.13B Avete un centro congressi interno?

1. Sì
2. No

C.13C Avete una palestra interna?

1. Sì
2. No

C.13D Avete un servizio di una piscina interno?

1. Sì
2. No

C.13E Avete un servizio di campi da tennis interno?

1. Sì
2. No

C.13F Avete un servizio di sauna privata interno?

1. Sì
2. No

C.13G Avete un servizio di impianti termali propri?

1. Sì
2. No

C.13H Avete un servizio di centro estetico?

1. Sì
2. No

[Vai a C.15](#)

(Se Z.4=2)

C.14A Avete un negozio di tabacchi interno?

1. Sì
2. No

C.14B Avete un banco di lotto, totocalcio...interno?

1. Sì
2. No

C.14C Vendete vino o altri alimentari sfusi?

1. Sì
2. No

C.14D Avete un negozio di profumeria, articoli moda interno?

1. Sì
2. No

C.14E Suonate musica o avete un piano bar/disco bar interno?

1. Sì
2. No

[Vai a C.15](#)

C.15A Indicativamente, quante assunzioni avete effettuato negli ultimi 12 mesi? _ _ _

C.15B Quante di queste assunzioni sono a tempo indeterminato? _ _ _

C.15C Quante di queste assunzioni sono con altro contratto? _ _ _

C.15D Per quali figure professionali sono state effettuate queste assunzioni?

.....
.....

C.16

Ora le elencherò alcune aree. Potrebbe dirmi indicativamente quanto personale è stato assunto negli ultimi 12 mesi per.....?

Se Z.4=1 vai a C.16A1

Se Z.4=2 vai a C.16A2

Se Z.4=3 vai a C.16A2

C.16A1

...Reception/Segreteria? -----

Vai a C.16A2

C.16A2

... Contabilità? -----

Vai a C.16A3

C.16A3

...Gestione del personale? -----

Vai a C.16A4

C.16A4

...Gestione del sistema informativo? -----

Vai a C.16A5

C.16A5

...Marketing, pubblicità, comunic.? -----

Se Z.4=3 vai a C.16C5

Se Z.4=1 vai a C.17

Se Z.4=2 vai a C.17

C.16C5

... Programmazione viaggi?

Vai a C.16C6

C.16C6

...Assistenza clienti?

Vai a C.17

C.17

Nell'arco dei prossimi due anni, ci saranno nuove assunzioni?

1. Sì

2. No

3. Solo turnover

Se C.17=1 vai a C.17A

Altrimenti vai a C.18

C.17A

Quante indicativamente?

Vai a C.18

C.18

Per quali figure professionali?

Vai a C.19

C.19

Ora le elencherò alcune aree. Potrebbe dirmi indicativamente quanto personale prevedete di assumere nell'area.....nei prossimi 2 anni?

Se Z.4=1 vai a C.19A1

Se Z.4=2 vai a C.19A2

Se Z.4=3 vai a C.19A2

C.19A1

...Reception/Segreteria? -----

Vai a C.19A2

C.19A2

... Contabilità? -----

Vai a C.19A3

C.19A3

...Gestione del personale? -----

Vai a C.19A4

C.19A4

...Gestione del sistema informativo? -----

Vai a C.19A5

C.19A5

...Marketing, pubblicità, comunic.? -----

Se Z.4=3 vai a C.19C5

Se Z.4=1 vai a sezione D

Se Z.4=2 vai a sezione D

C.19C5

... Programmazione viaggi?

Vai a C.19C6

C.19C6

...Assistenza clienti?

Vai a sezione D

SEZIONE D: IL FUTURO DELL'AZIENDA

D.1A Siamo interessati a conoscere quanto sono prioritari per voi alcuni obiettivi. Pensando ai prossimi due anni di attività, quanto intende investire l'azienda nella *Ristrutturazione dell'edificio*, molto, abbastanza, poco o per nulla?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla

D.1B Quanto intende investire l'azienda nella *Formazione del personale*, molto, abbastanza, poco o per nulla?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla

D.1C quanto intende investire l'azienda in *Pubblicità*, molto, abbastanza, poco o per niente?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per niente

D.1D Lo *Sviluppo del commercio via Internet* quanto è strategicamente importante per voi, molto, abbastanza, poco o per nulla?

1. Molto
2. Abbastanza

3. Poco
4. Per nulla

D.2 Quanto pensate di investire nella *Creazione di nuovi servizi* nei prossimi 2 anni di attività, molto, abbastanza, poco o per nulla?

1. Molto
2. Abbastanza
3. Poco
4. Per nulla

Se D.2 < 4 vai a D.3

D.3 Su quali servizi state investendo oppure avete intenzione di investire?

1.
2.

D.4 Lo sviluppo di questi servizi comporterà l'assunzione di nuovo personale?

1. Sì N. __
2. No

Se A.3=3 vai a sezione E, altrimenti:

D.5 Siamo concludendo. Ci interessa sapere come gli esercenti veneti affrontano il problema della trasmissione generazionale. Il titolare ha figli?

1. Sì
2. No

D.6 Il titolare è prossimo al ritiro?

1. Sì
2. No

Se D.5=1 e D.6=1 vai a D.7

Se D.5=1 e D.6=2 vai a D.8B

Se D.5=2 e D.6=1 vai a D.11

Se D.5=2 e D.6=2 vai a D.11

D.7 Qualcuno dei figli del titolare lavora nell'albergo/ ristorante/ pizzeria/ bar/ agenzia viaggi?

1. Sì
2. No

D.8 Pensa che un figlio potrà prendere in mano l'albergo/ il ristorante/ la pizzeria/ il bar/ l'agenzia viaggi?

1. Sì
2. No

Se D.8=1 vai a sezione E

Se D.8=2 vai a D.11

D.8B Comunque sia, prima o poi, si troverà ad affrontare il problema della successione o dell'eventuale vendita dell'azienda. Pensa che uno dei suoi figli potrà prendere in mano l'Azienda?

1. Sì
2. No

Se D.8B=1 vai a sezione E

Se D.8B=2 vai a D.11

D.11 Il titolare ha intenzione di vendere l'azienda o qualche familiare prenderà in mano l'attività?

1. Venderà
2. Un familiare prenderà in mano l'attività
3. Il problema non è ancora stato preso in considerazione

Vai a sezione E

SEZIONE E: IL RISPONDENTE

E.1A Sesso (senza chiedere)

1. M
2. F

E.1B Può cortesemente dirmi la sua età (anni compiuti)?

--

E.2 Qual è il suo titolo di studio?

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

Se A.3=3 vai a E.3

E.3 Da quanti anni dirige l'azienda?

E.4 L'azienda è iscritta a qualche associazione di categoria?

1. Sì (Quale?))
2. No

E.5 L'attività ha un proprio sito Internet?

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

E.6 L'intervista è conclusa. La ringraziamo nuovamente per la collaborazione. Sarà un piacere invitarvi al convegno di presentazione dei risultati. Può cortesemente fornirci l'indirizzo di posta elettronica a cui inviare l'invito?

E-mail:.....@

SEZIONE F. : CONCLUSIONI

F.1 Cosa suggerirebbe all' Associazione di categoria per avere un migliore rapporto o un più intenso rapporto con i titolari di imprese commerciali?

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