

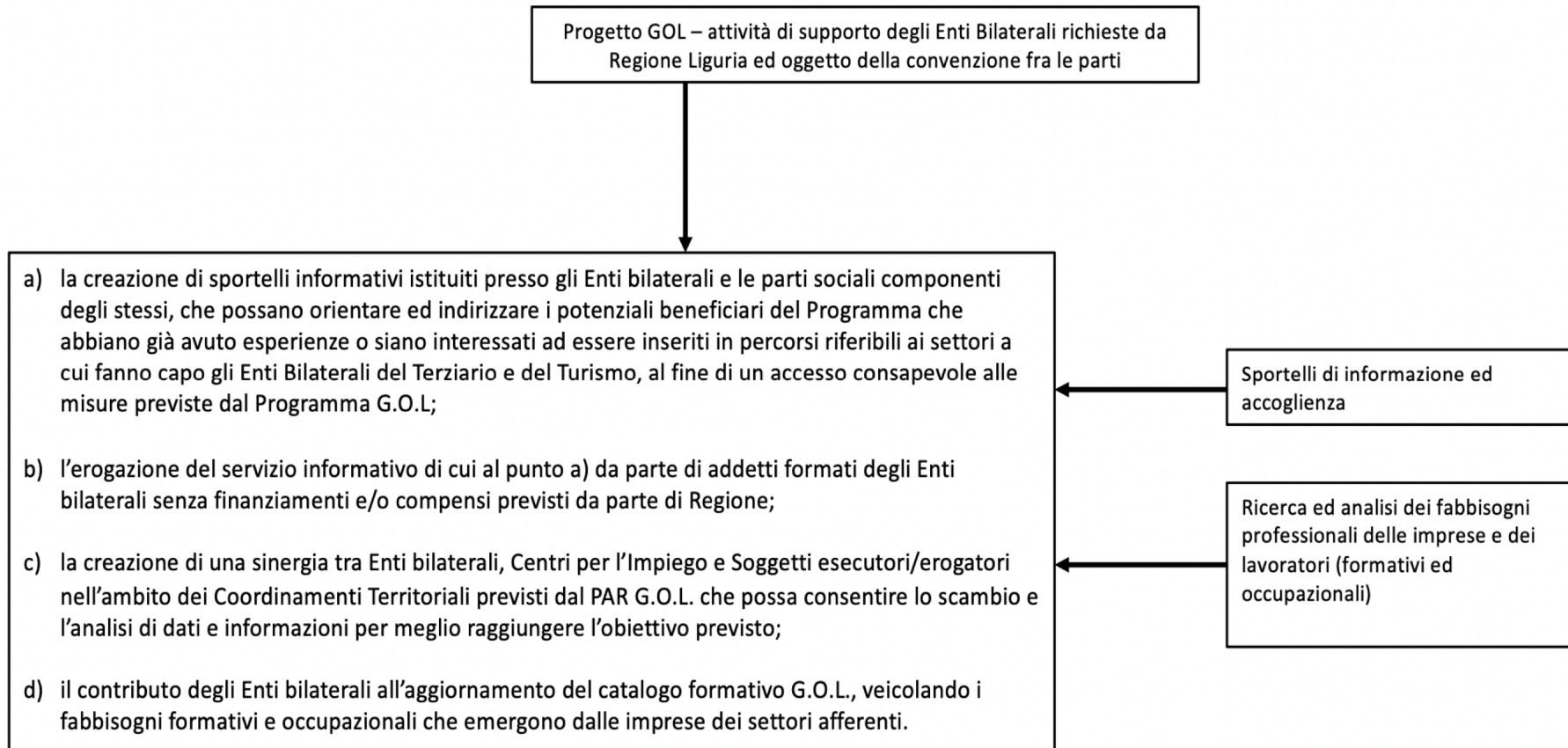
**PROGETTO G.O.L.**  
INDAGINE SUI FABBISOGNI PROFESSIONALI E FORMATIVI  
SULLE IMPRESE ED I LAVORATORI  
DEL SETTORE TURISMO  
DELLA PROVINCIA DELLA SPEZIA

**Report 2024**



Ente bilaterale territoriale  
unitario del settore turismo  
La Spezia

## Il contesto di sviluppo del Progetto GOL nel 2024



**Tipologia d'impresе turistiche intervistate:**

mense, catering	0	0%
gelaterie e pasticcerie	1	2%
attività ricreative	2	3%
agenzie di viaggio, tour operator, guide, accompagnatori e servizi di animazione	2	3%
stabilimenti balneari	2	3%
attività sportive	3	5%
porti turistici e servizi per il diporto nautico	4	6%
pubblici esercizi (bar e ristoranti)	16	24%
ricettiva (alberghiero ed extralberghiero)	35	54%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

**Tipologia d'impresе del commercio al dettaglio intervistate:**

commercio al dettaglio in esercizio tradizionale	58	85%
commercio al dettaglio in grande distribuzione organizzata	7	10%
commercio online, vendita porta a porta, distributori automatici	3	5%
commercio ambulante	0	0%
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

**Tipologia di dipendenti intervistati**
**Il mio genere:**

Uomo	61	33%
Donna	121	66%
Preferisco non rispondere	1	1%
<b>Totale</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

**La mia cittadinanza:**

Italiana	178	97%
Straniera	5	3%
<b>Totale</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

**La mia età:**

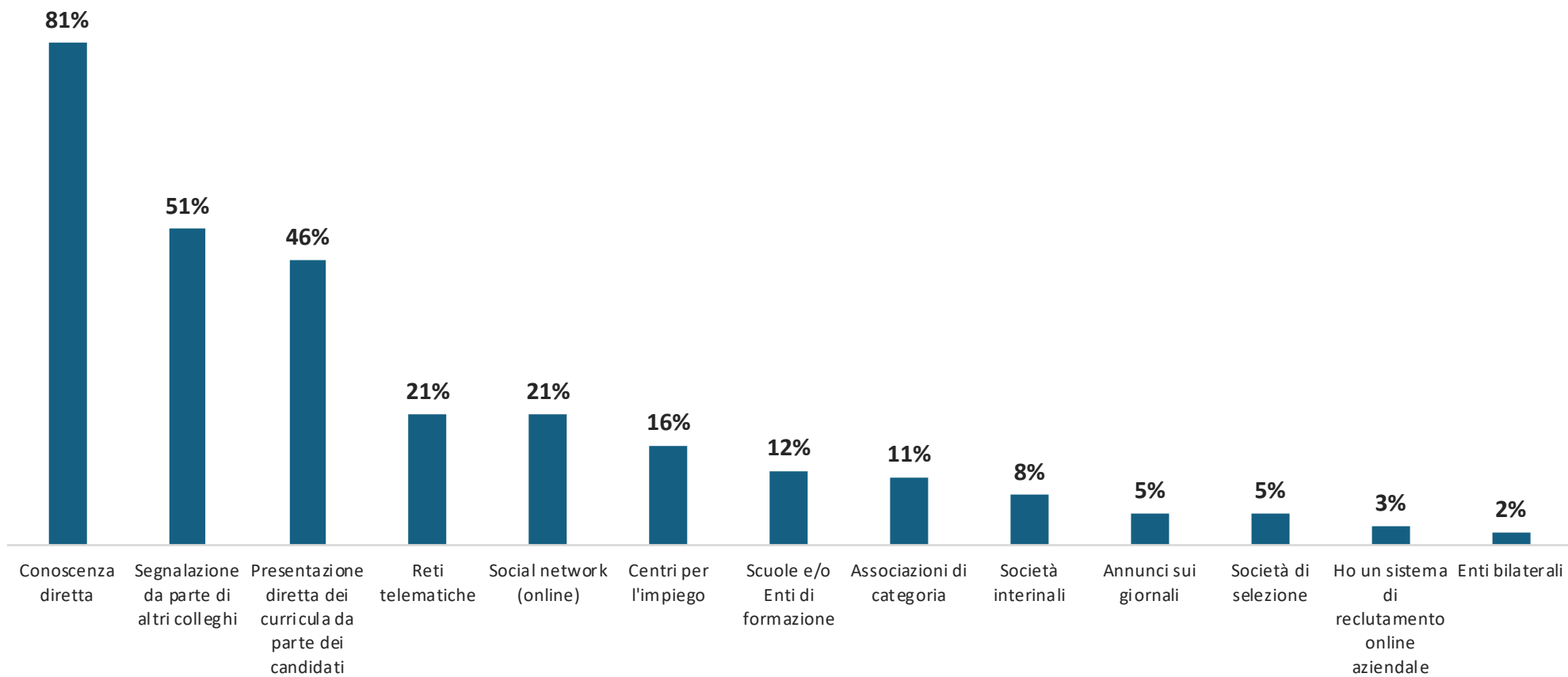
Meno di 20 anni	2	1%
Fra 21 e 30 anni	32	17%
Fra 31 e 40 anni	33	18%
Fra 41 e 50 anni	47	26%
Fra 51 e 60 anni	53	29%
Oltre 60 anni	16	9%
<b>Totale</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

**La mia istruzione:**

Laureato\a	13	7%
Diplomato\a	122	67%
Ho la licenza media	41	23%
Ho la licenza elementare	0	0
Altro	6	3%
<b>Totale</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

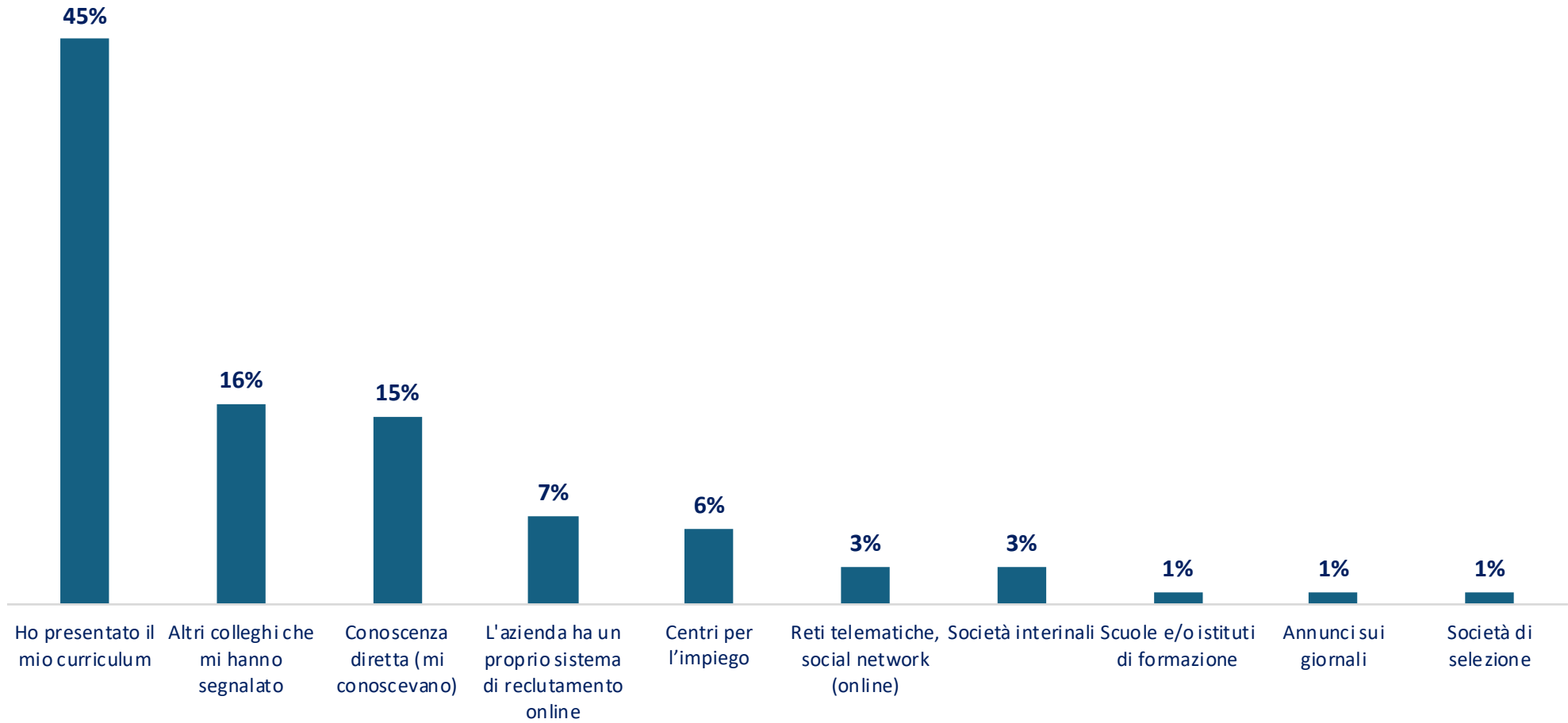
## Con quali modalità ricerca il personale?

Risposta di tutte le imprese del turismo e del commercio al dettaglio



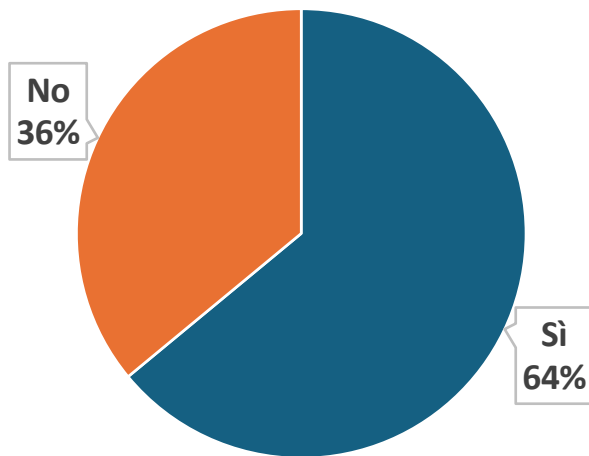
## Con quali modalità sono stato assunto?

Risposta di tutti i dipendenti delle imprese del turismo e del commercio al dettaglio



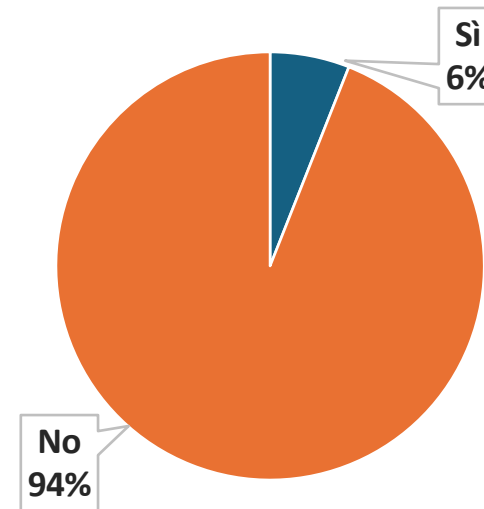
### Incontra difficoltà a reperire personale?

Risposta di tutte le imprese del turismo e del commercio al dettaglio



### Ha incontrato difficoltà a trovare questo lavoro?

Risposta di tutti i dipendenti delle imprese del turismo e del commercio al dettaglio



## Atlante Lavoro

<https://atlantelavoro.inapp.org/index.php>

La descrizione dei contenuti del lavoro proposta nell'Atlante è consultabile attraverso uno schema di classificazione ad albero che, a partire dai rami principali costituiti dai Settori economico - professionali (SEP), via via identifica all'interno di essi i principali Processi di lavoro a loro volta suddivisi in Sequenze di processo e Aree di attività (ADA).

L' ADA contiene la descrizione delle singole attività che la costituiscono, i prodotti e i servizi attesi nonché i riferimenti ai codici statistici delle classificazioni ISTAT relative alle attività economiche e alle professioni.

## A cosa serve

### **Strumento di supporto al sistema per l'apprendimento permanente per:**

- la messa in trasparenza e il riordino del sistema di Qualificazioni italiano;
- la programmazione dell'offerta formativa pubblica;
- la definizione di policies nell'ambito delle politiche attive del lavoro;
- la valutazione dell'offerta formativa in relazione ai bisogni di competenze espressi dal mercato del lavoro;
- la referenziazione al Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ).

### **Strumento di supporto ai servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente per:**

- l'analisi delle evoluzioni organizzative e produttive di settore;
- supportare la progettazione formativa;
- l'assessment;
- il processo di riconoscimento di crediti formativi;
- i processi di Individuazione, Validazione e Certificazione (IVC) acquisiti in contesti di apprendimento non formali e informali;
- l'orientamento al lavoro, anche in un'ottica di servizi di profiling e bilancio delle competenze.



# Alloggio

ADA: Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

ADA: Ricevimento e assistenza del cliente

ADA: Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne

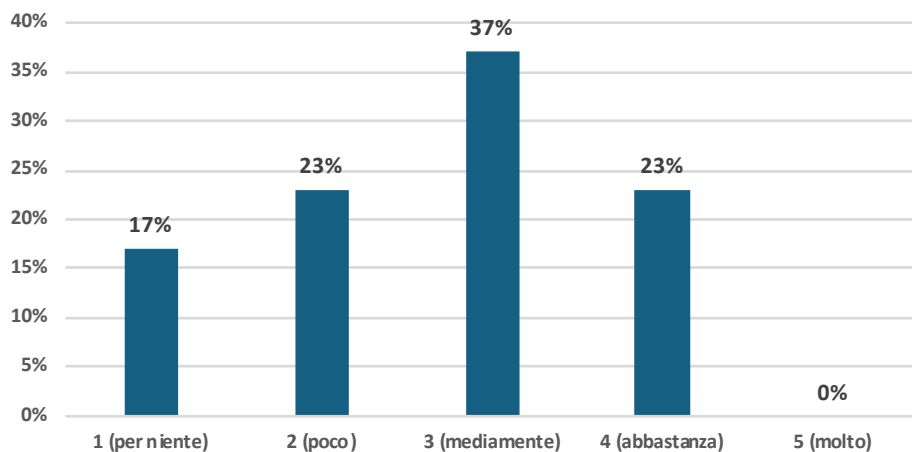
ADA: Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica



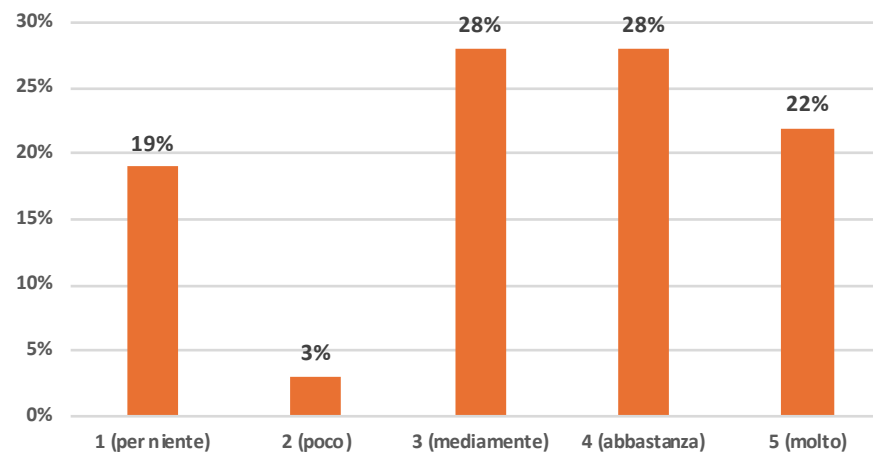
**La Spezia**  
**ADA: Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica**



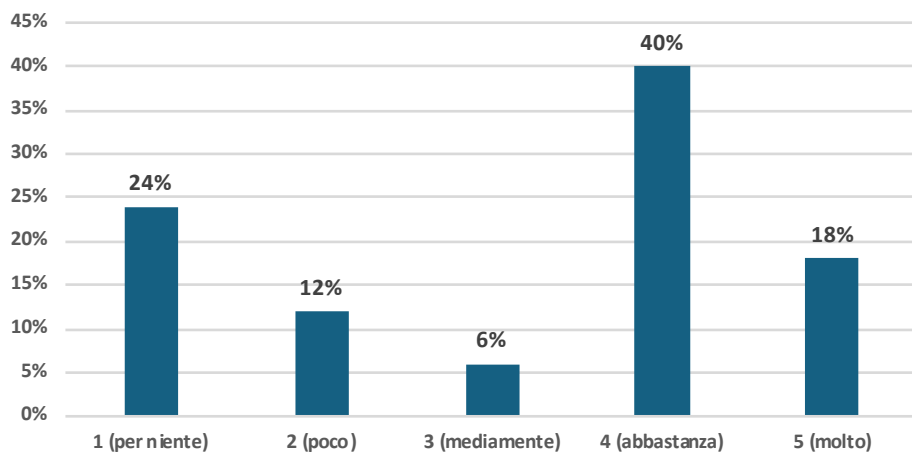
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



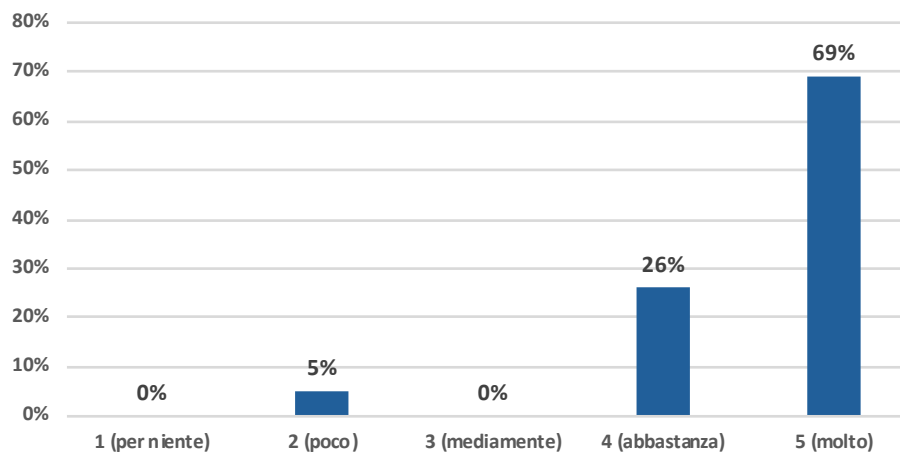
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



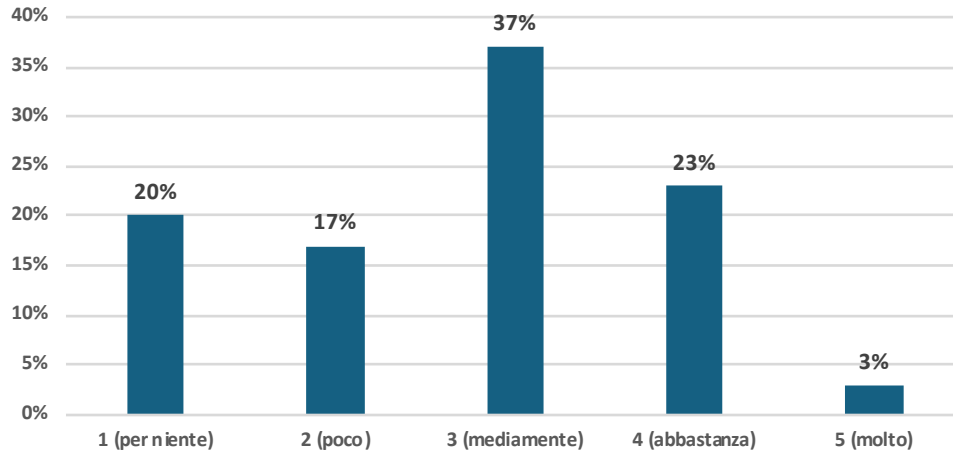
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



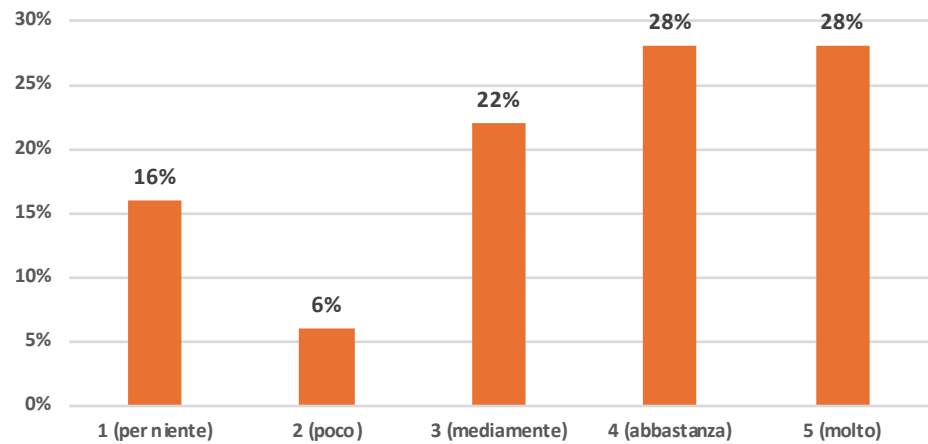
**La Spezia**  
**ADA: Ricevimento e assistenza del cliente**



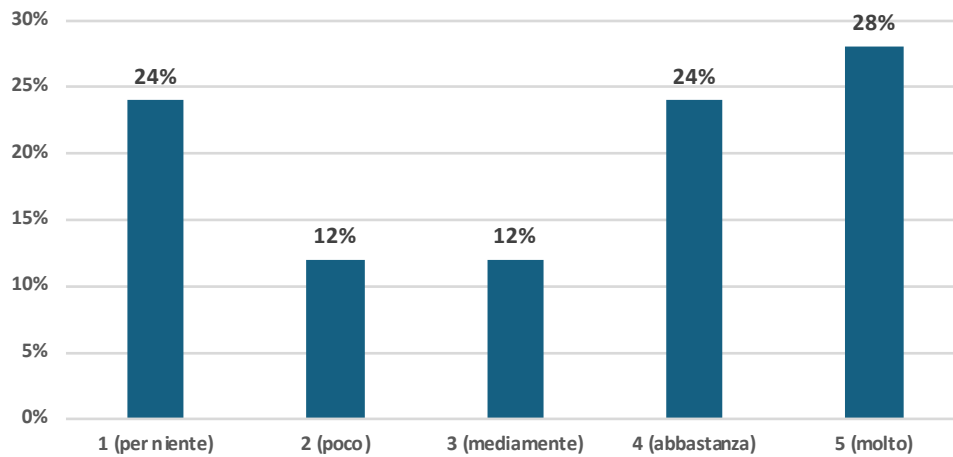
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



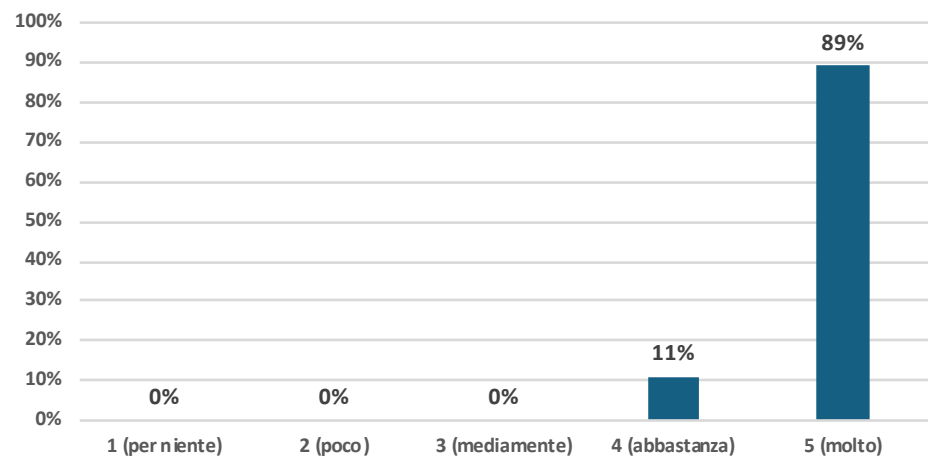
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**

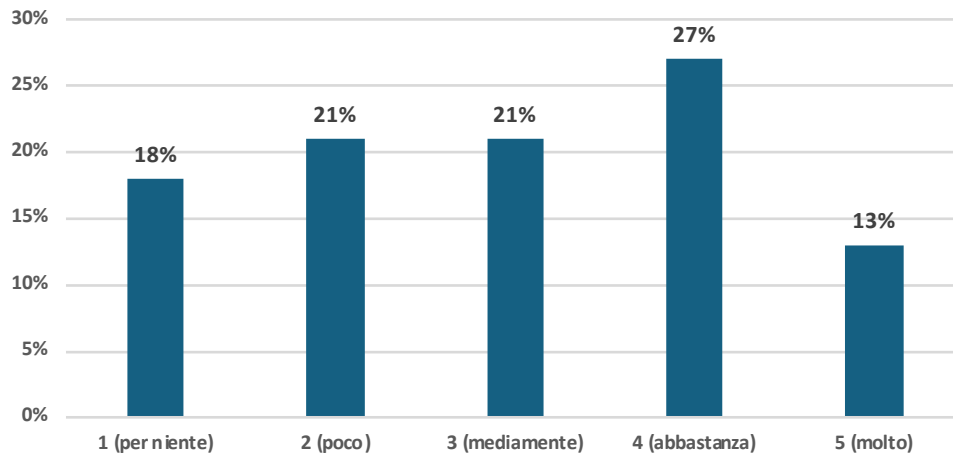


**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**

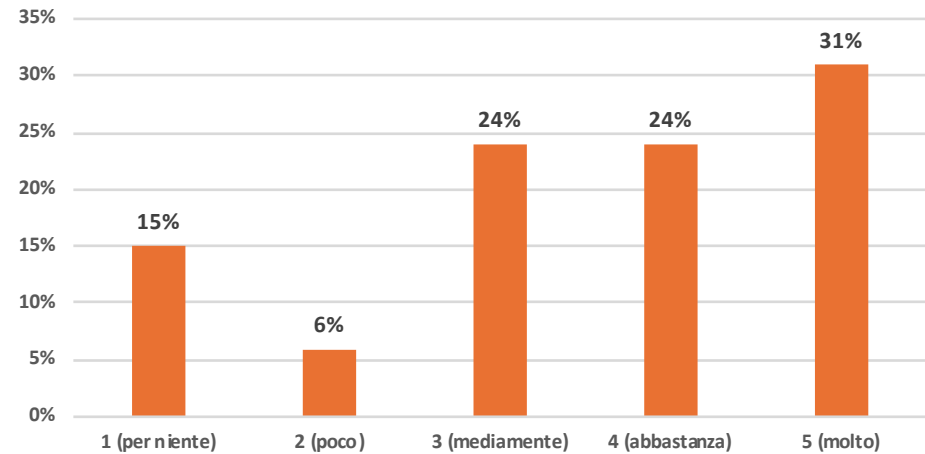


**La Spezia**  
**ADA: Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne**

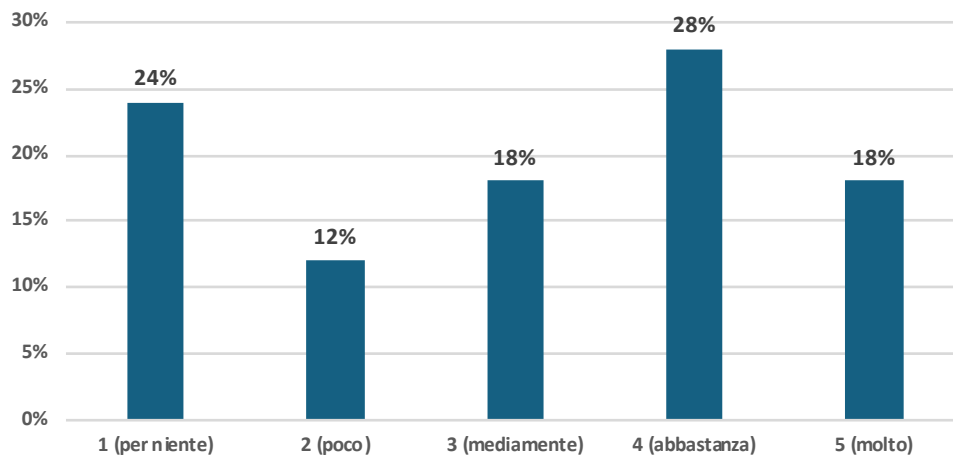
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



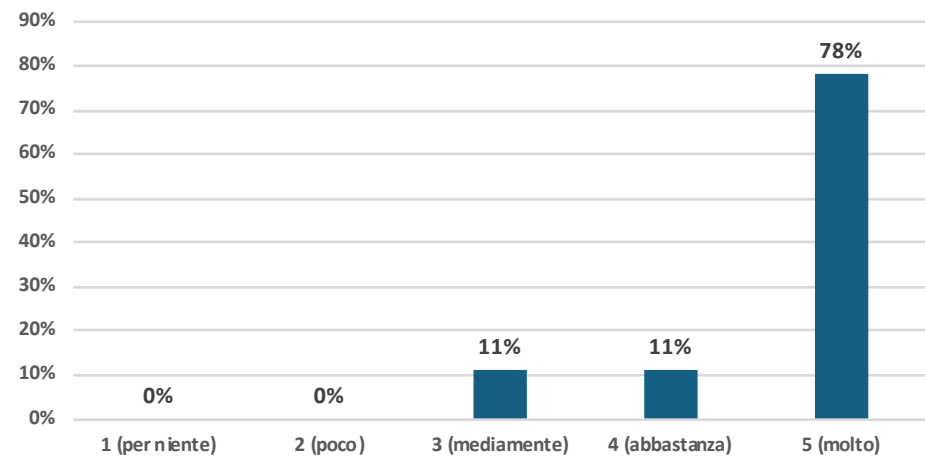
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**

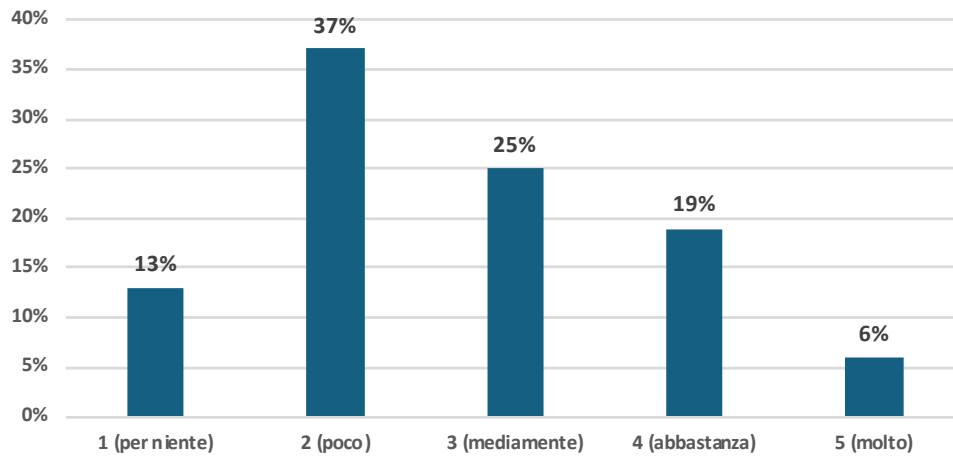


## La Spezia

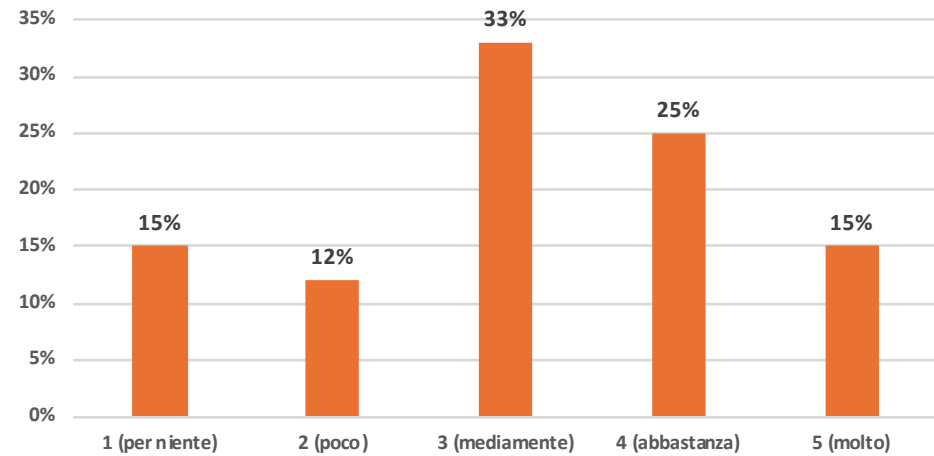
### ADA: Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica



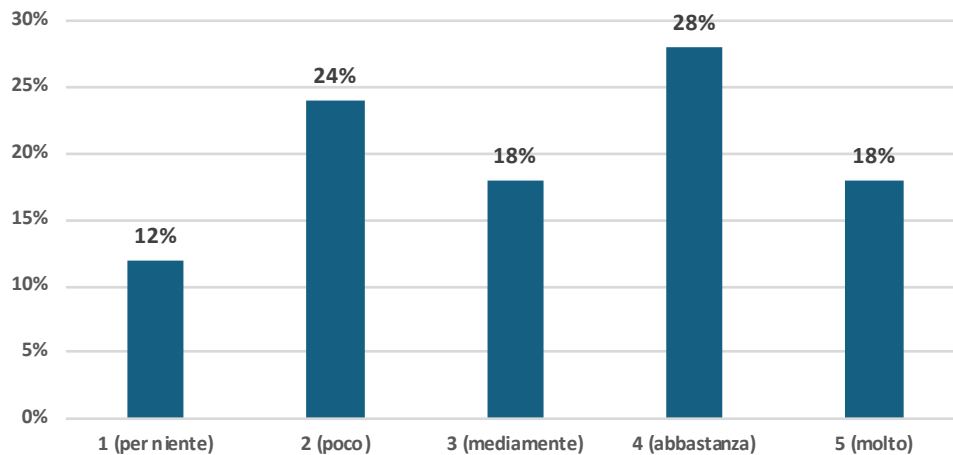
#### IMPRESA: Bisogno di formazione per l'attuale personale



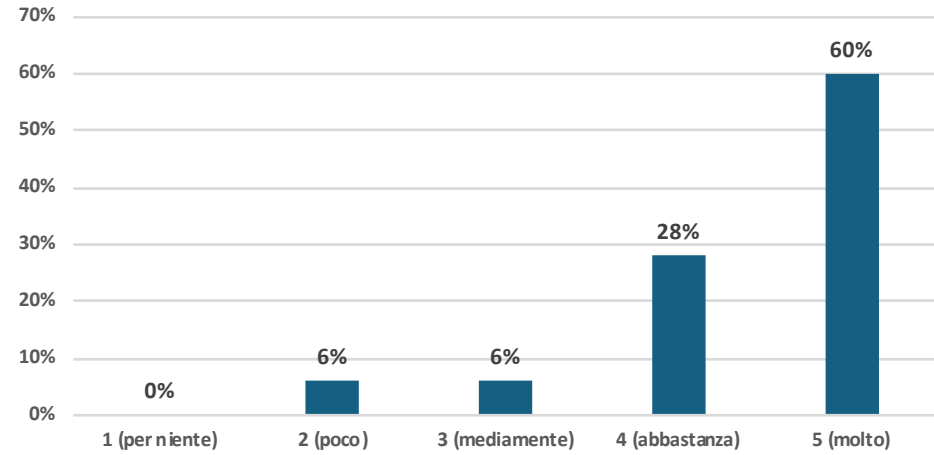
#### IMPRESA: Bisogno di formazione per i futuri assunti



#### LAVORATORI: Bisogno di formazione



#### LAVORATORI: Importanza di essere competenti



# Ristorazione

ADA: Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione

ADA: Gestione e coordinamento delle attività di cucina

ADA: Preparazione degli alimenti e allestimento piatti

ADA: Preparazione della pizza

ADA: Preparazione di snack e bevande

ADA: Confezionamento di pietanze nella ristorazione senza somministrazione

ADA: Coordinamento delle attività di sala

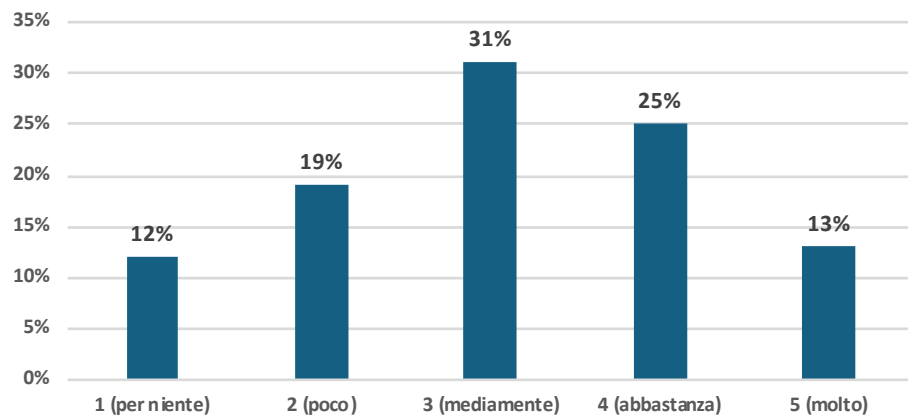
ADA: Allestimento sala e servizi ai tavoli

ADA: Gestione del servizio di sommellerie

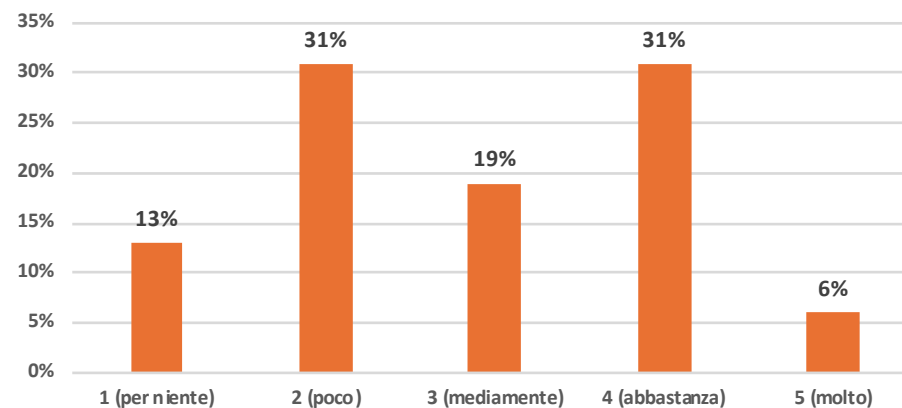
**La Spezia**  
**ADA: Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione**



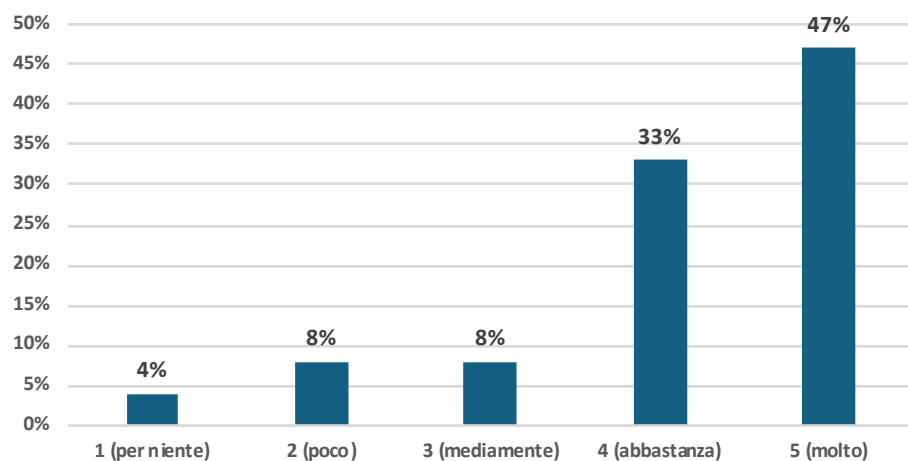
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



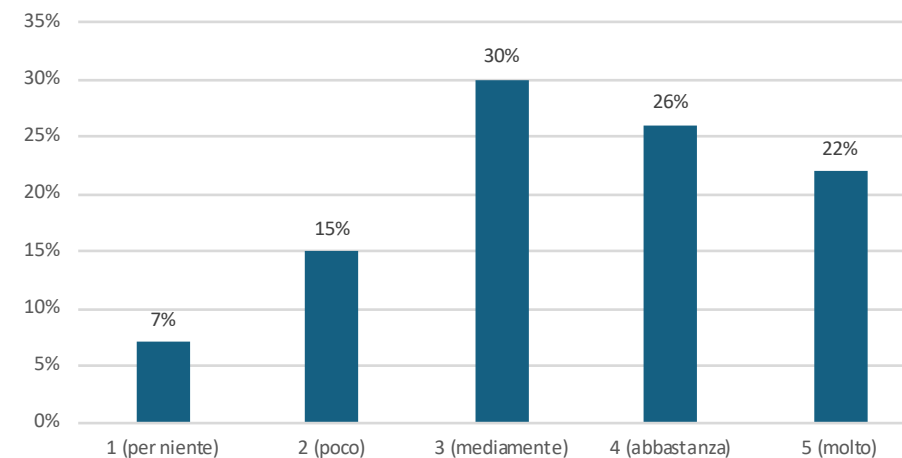
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



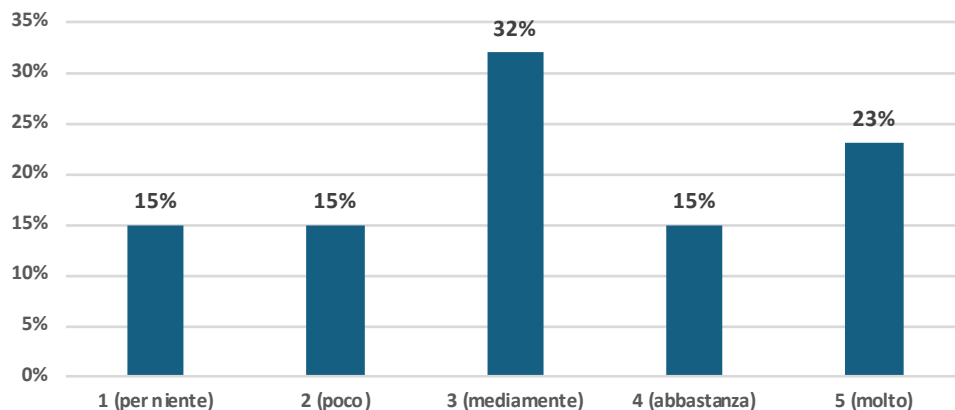
**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



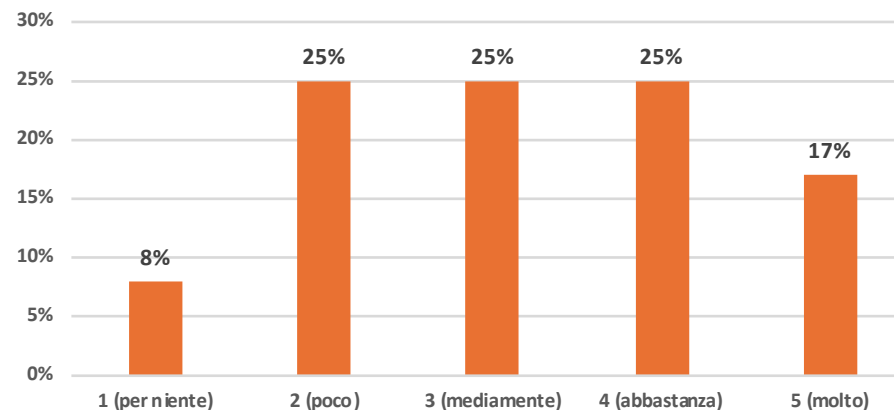
La Spezia  
ADA: Gestione e coordinamento delle attività di cucina



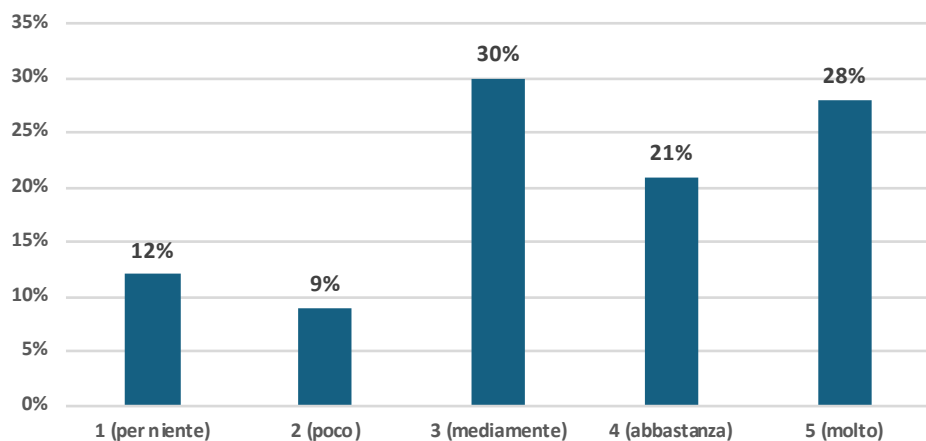
IMPRESA: Bisogno di formazione per l'attuale personale



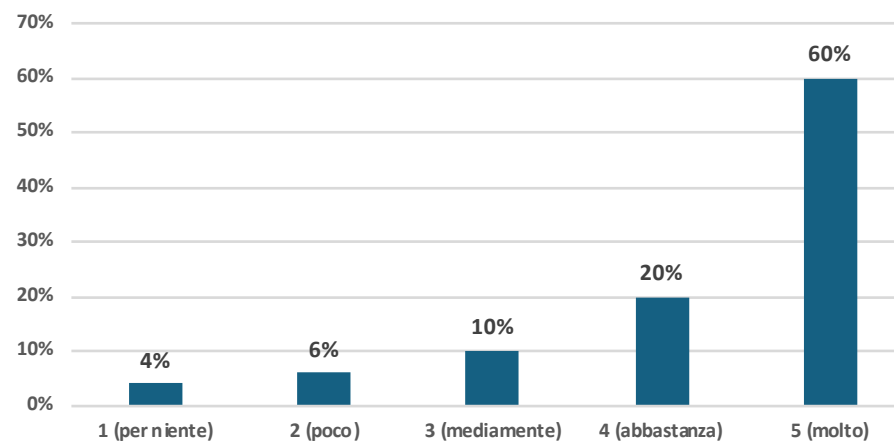
IMPRESA: Bisogno di formazione per i futuri assunti



LAVORATORI: Bisogno di formazione



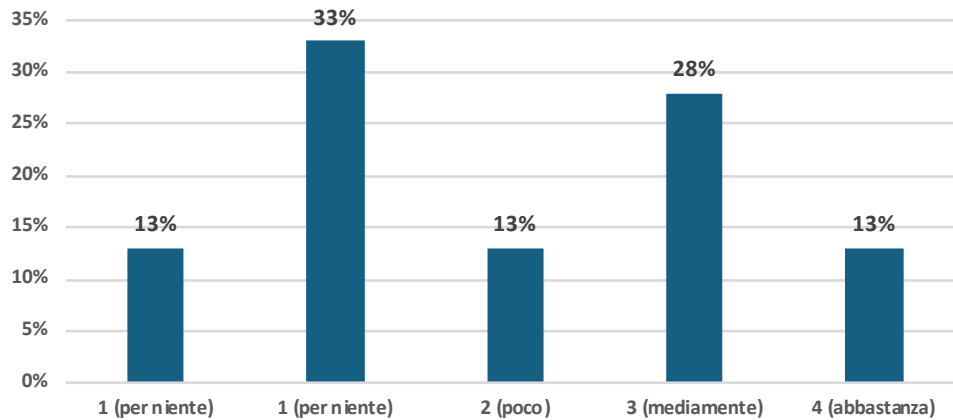
LAVORATORI: Importanza di essere competenti



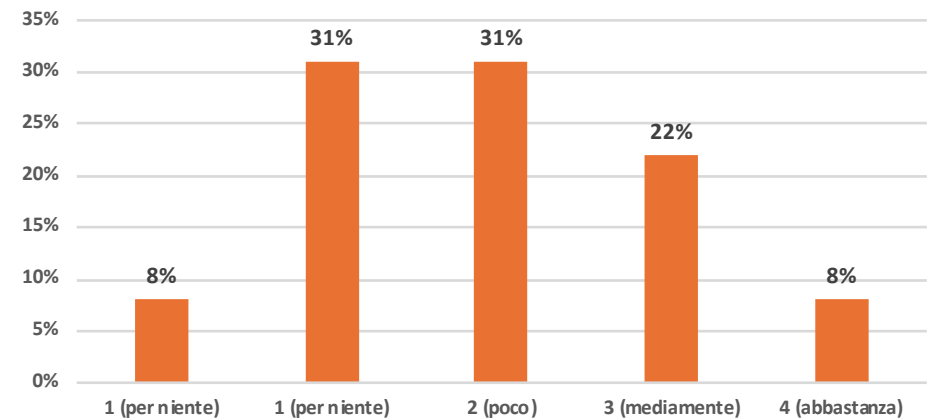
**La Spezia**  
**ADA: Preparazione degli alimenti e allestimento piatti**



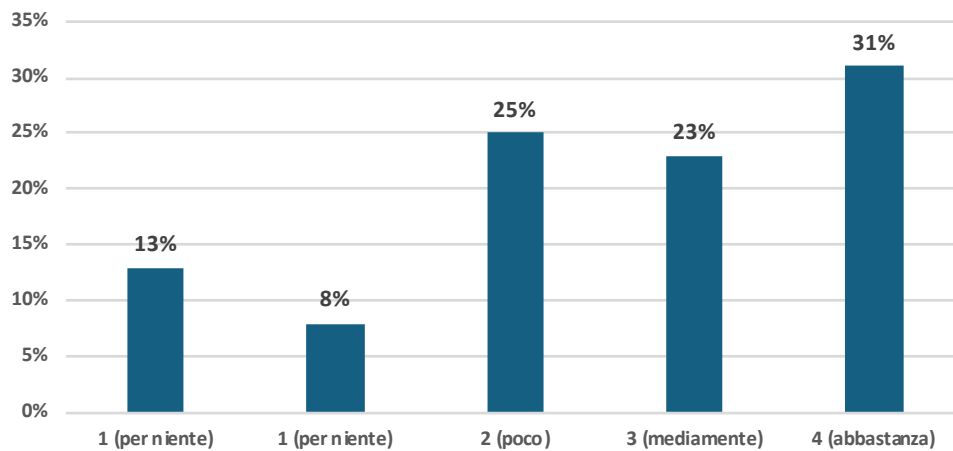
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



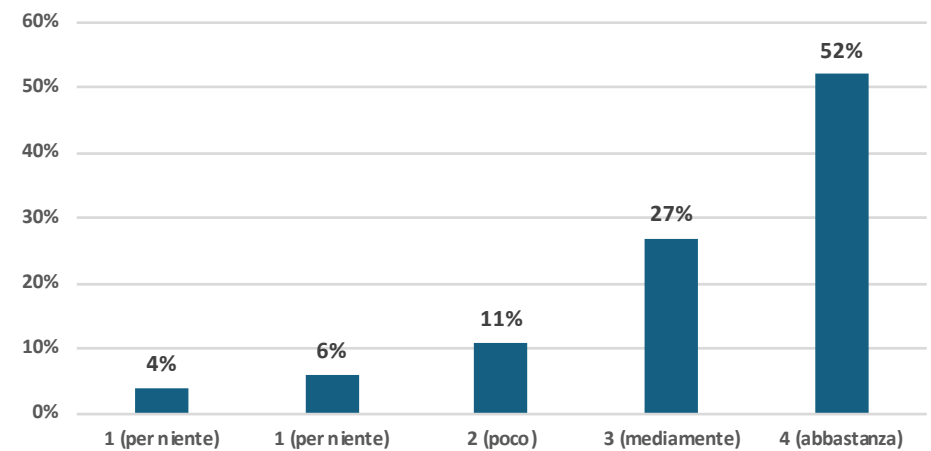
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**

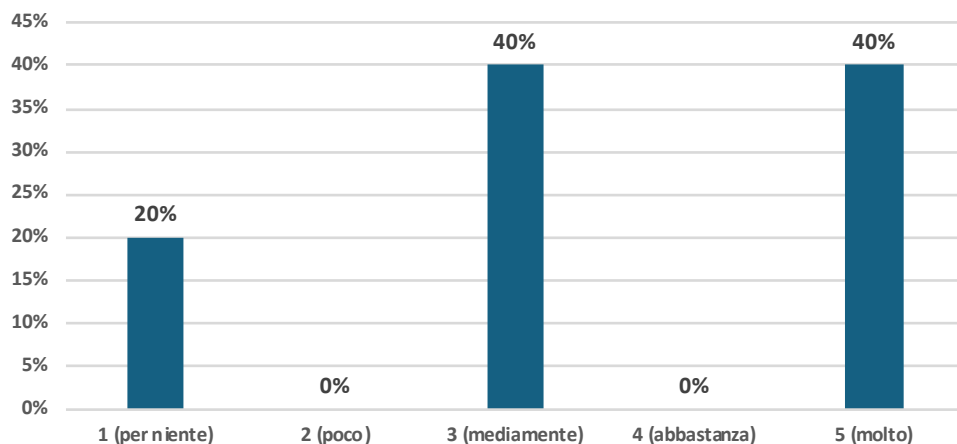




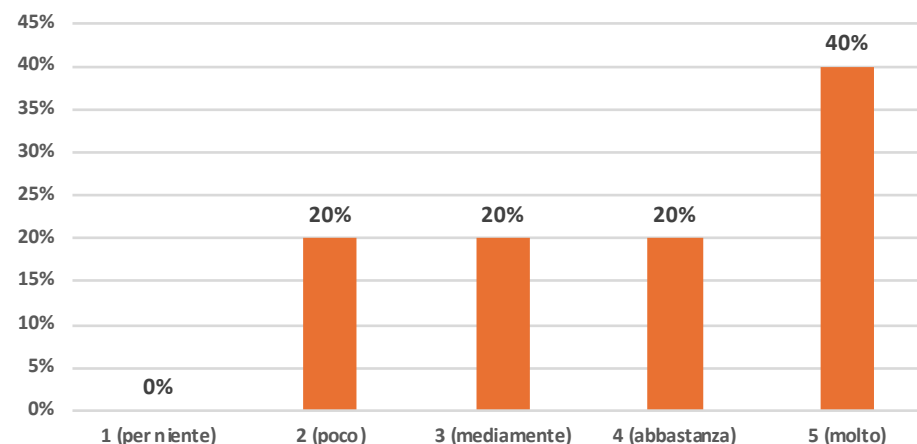
**La Spezia**  
**ADA: Preparazione della pizza**



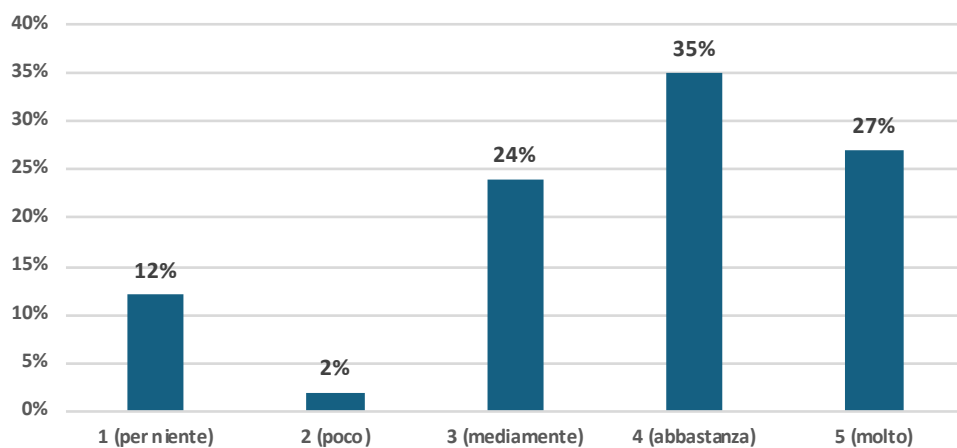
**IMPRESA: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



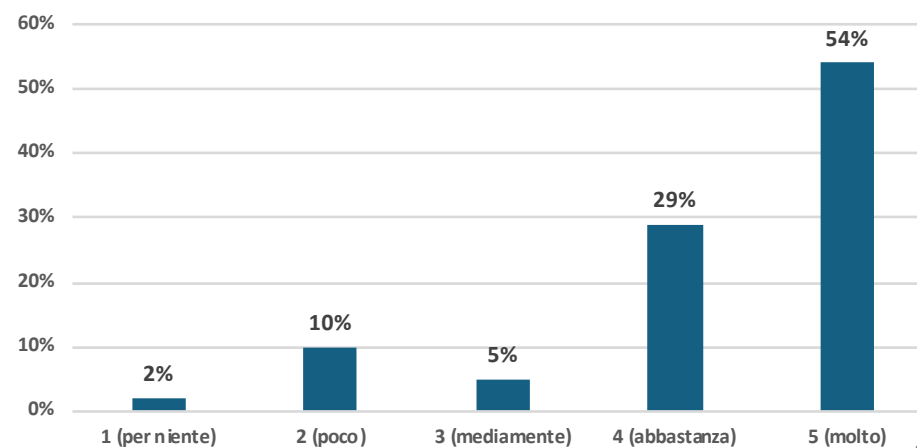
**IMPRESA: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



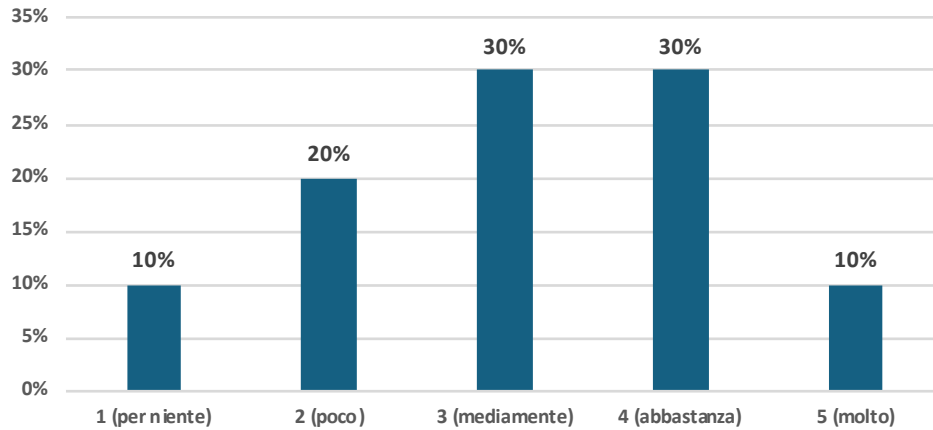
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



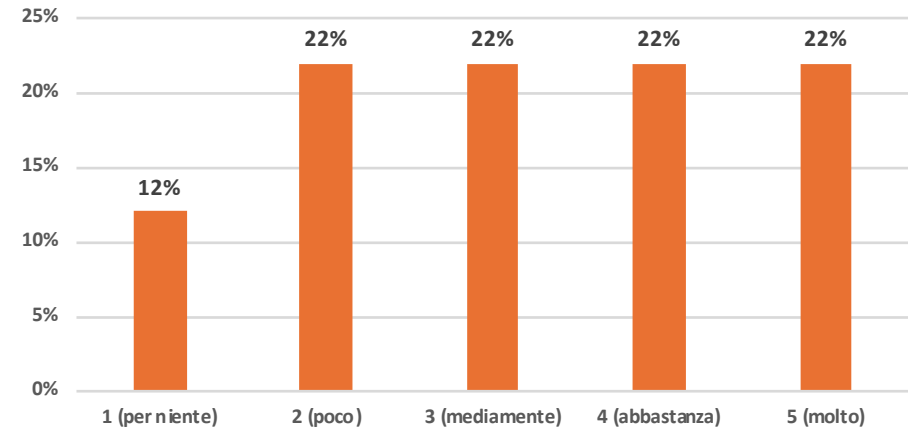
**La Spezia**  
**ADA: Preparazione di snack e bevande**



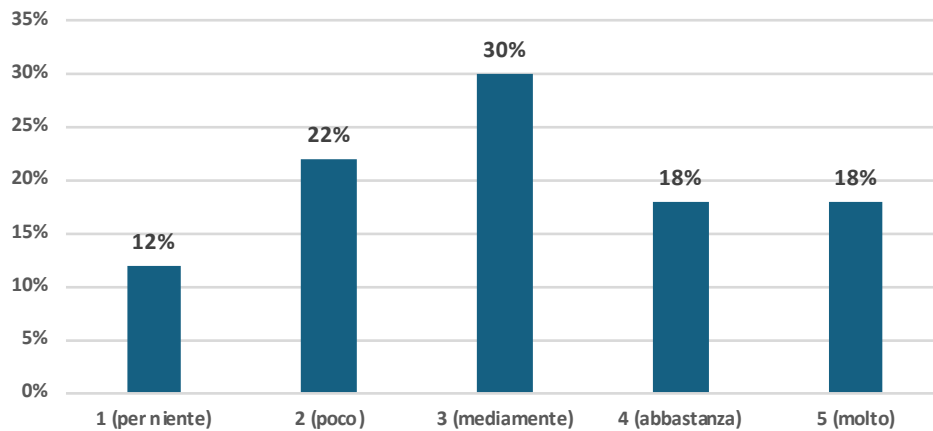
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



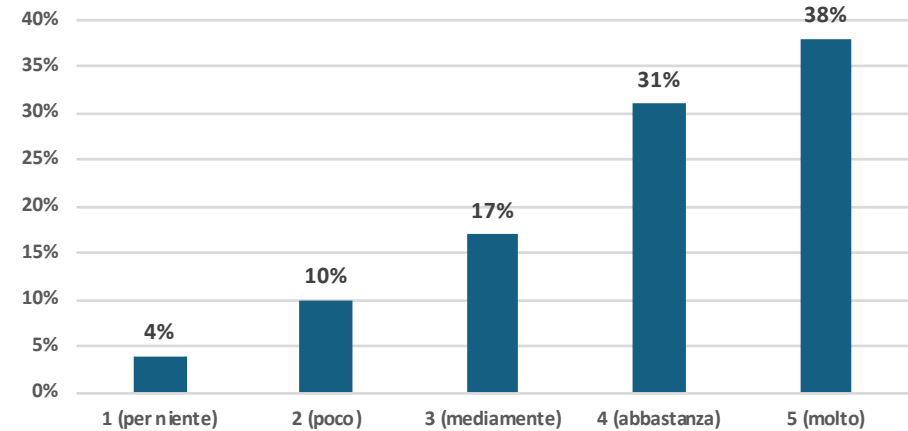
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



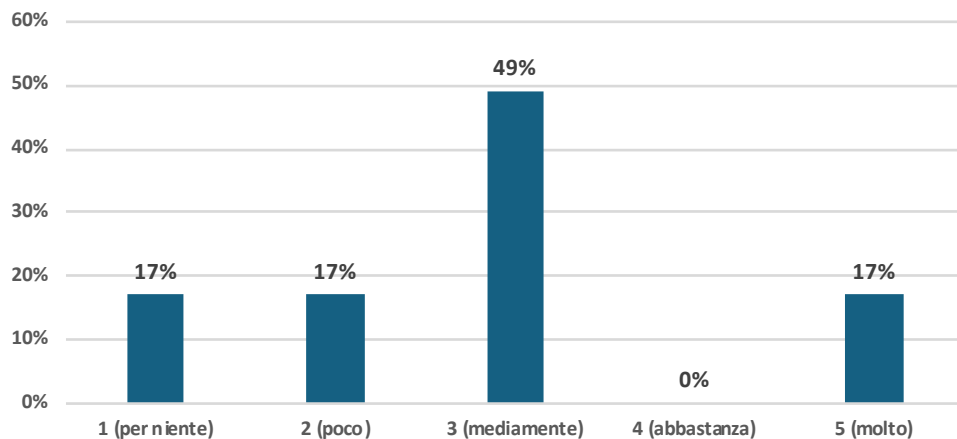
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



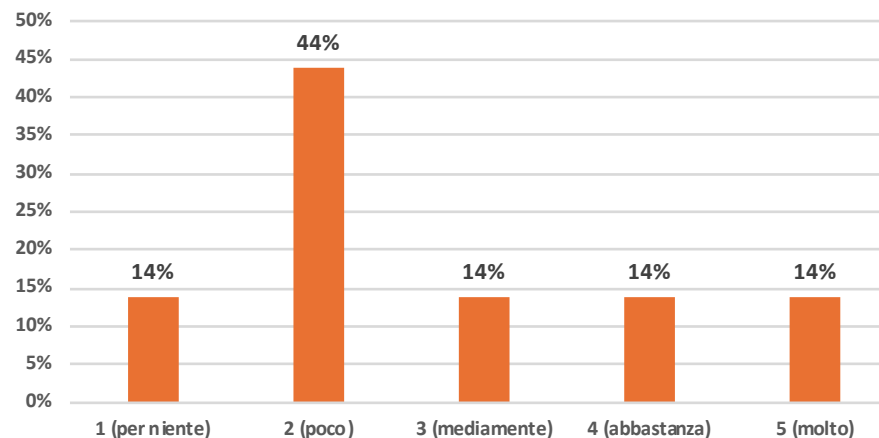
**La Spezia**  
**ADA: Confezionamento di pietanze nella ristorazione senza somministrazione**



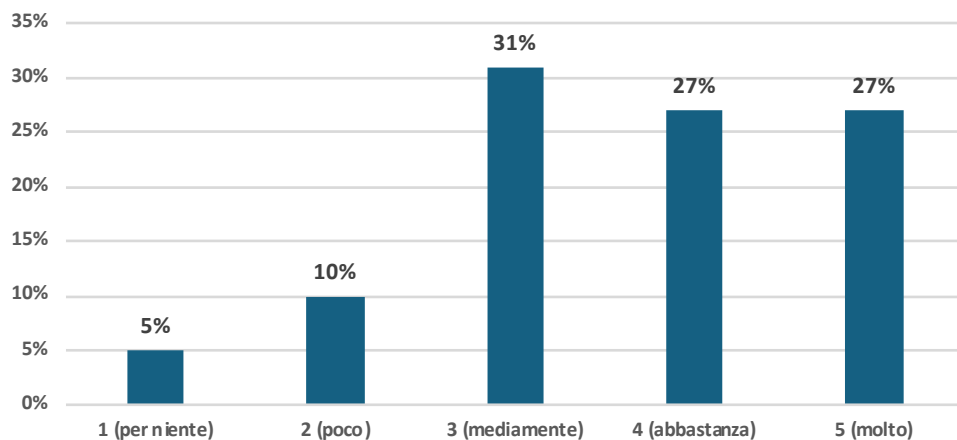
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



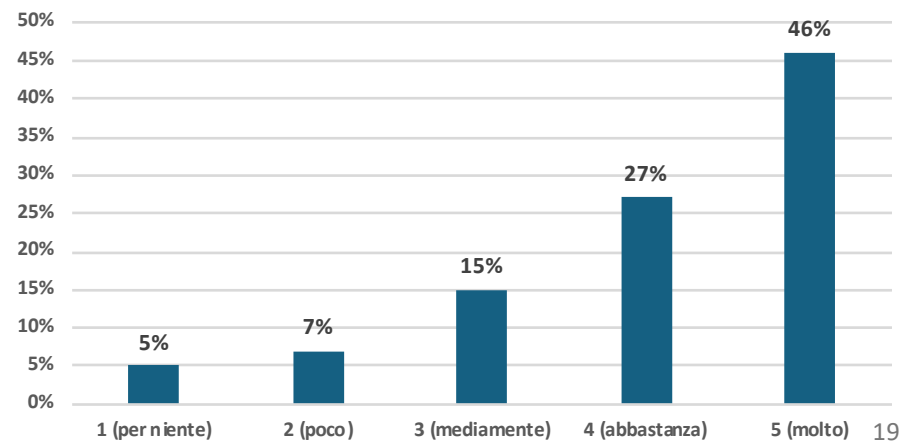
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



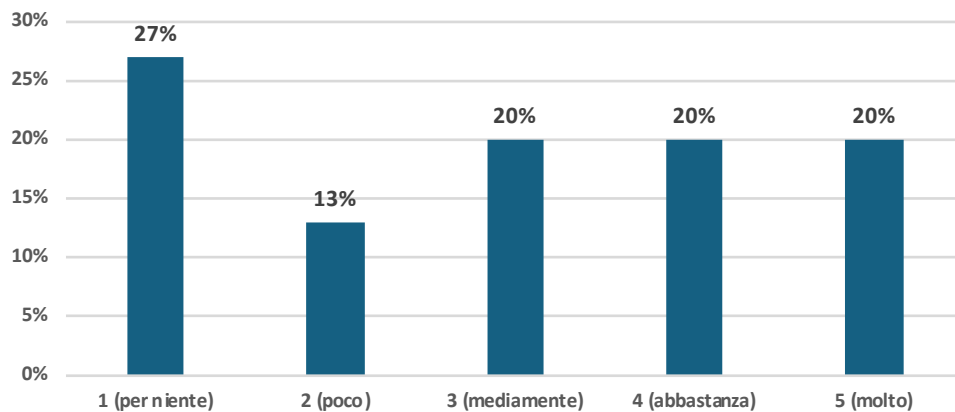
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



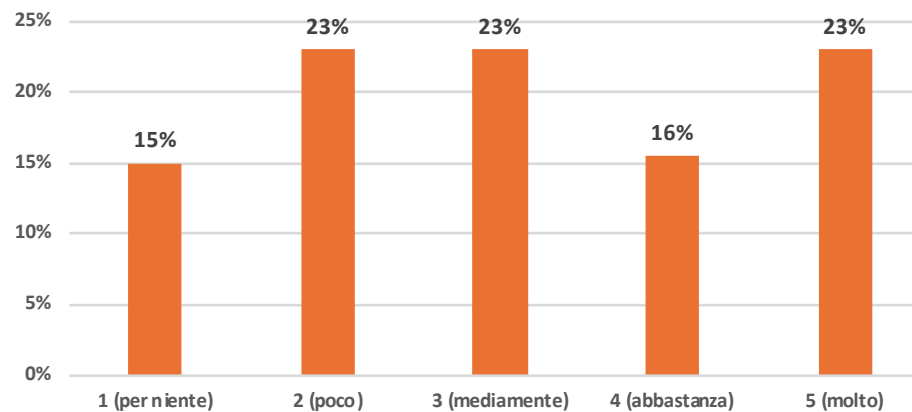
La Spezia  
ADA: Coordinamento delle attività di sala



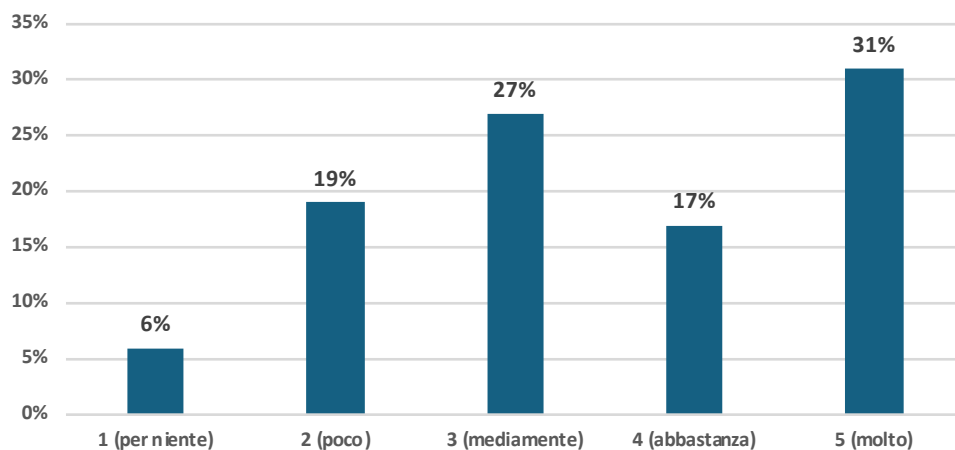
IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale



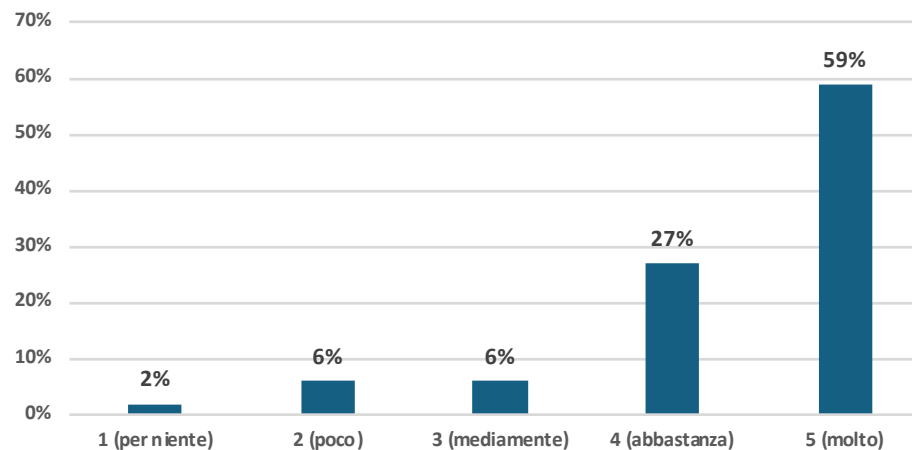
IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti



LAVORATORI: Bisogno di formazione



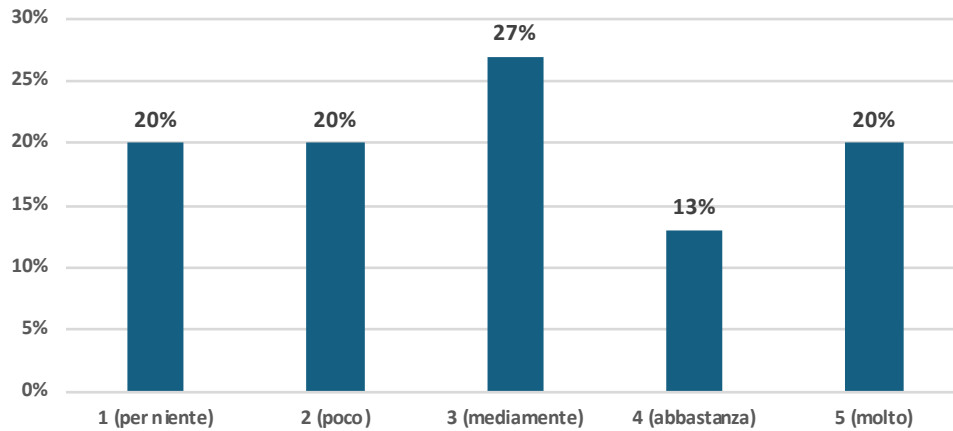
LAVORATORI: Importanza di essere competenti



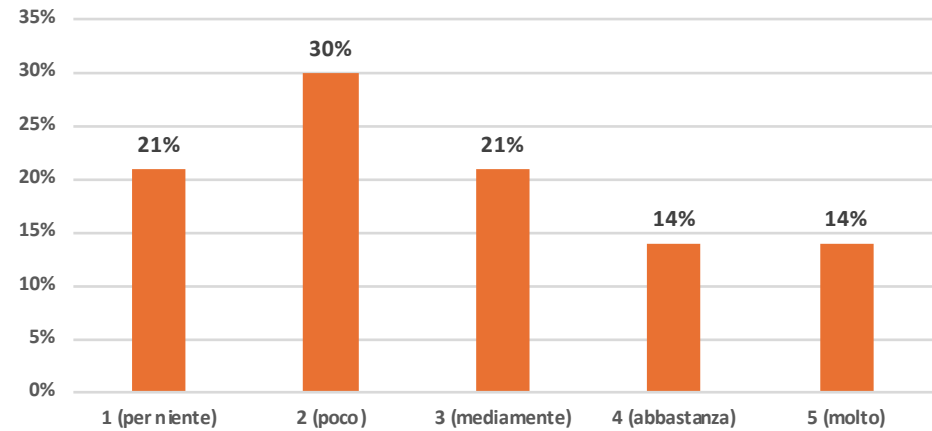
**La Spezia**  
**ADA: Allestimento sala e servizi ai tavoli**



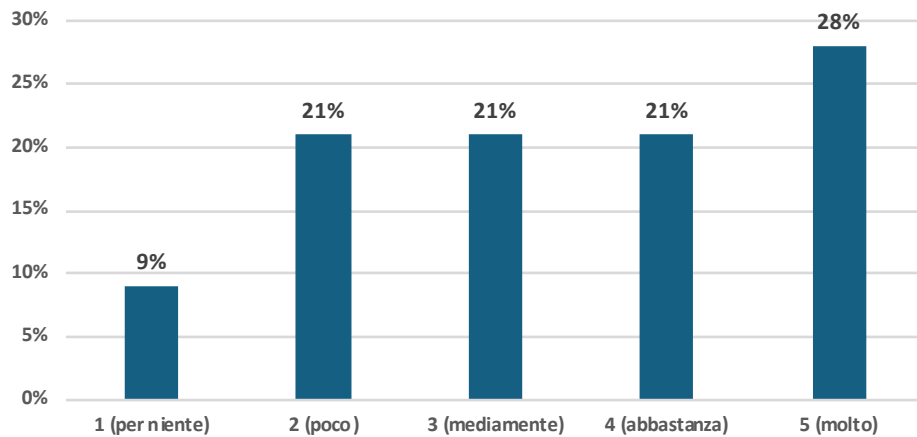
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



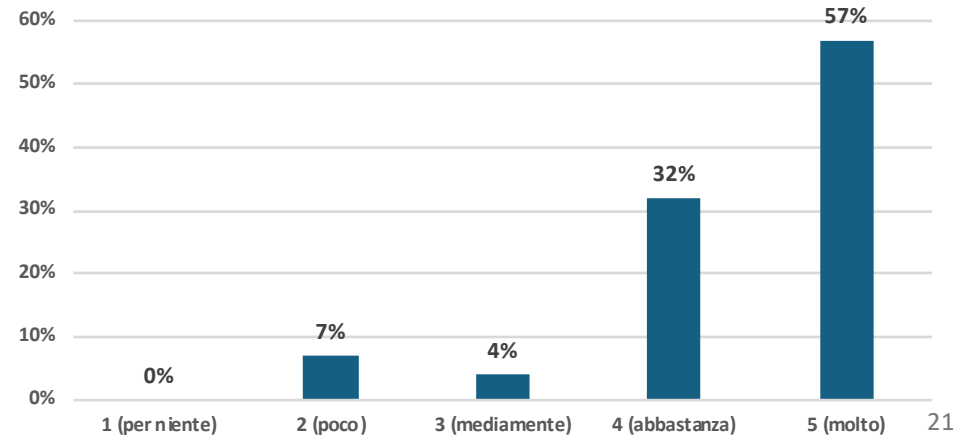
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



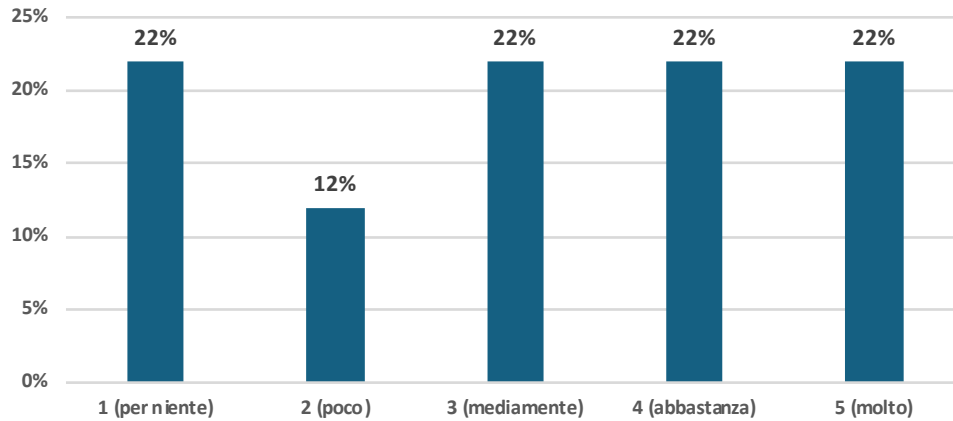
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



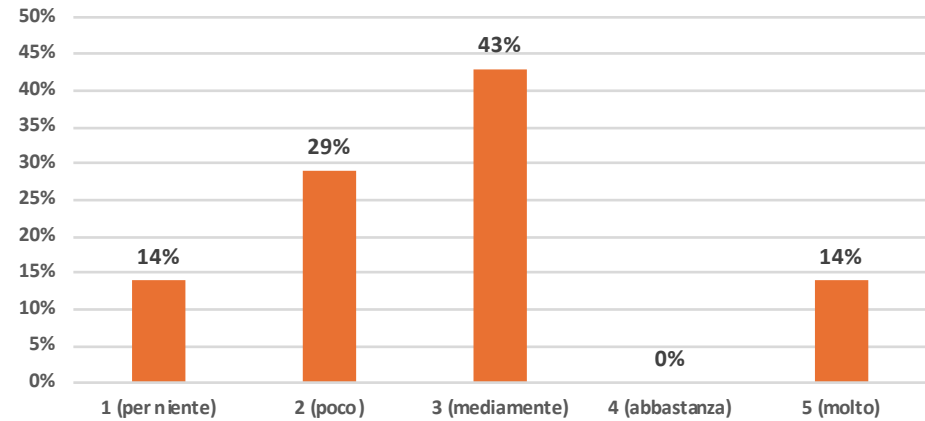
**La Spezia**  
**ADA: Gestione del servizio di sommelierie**



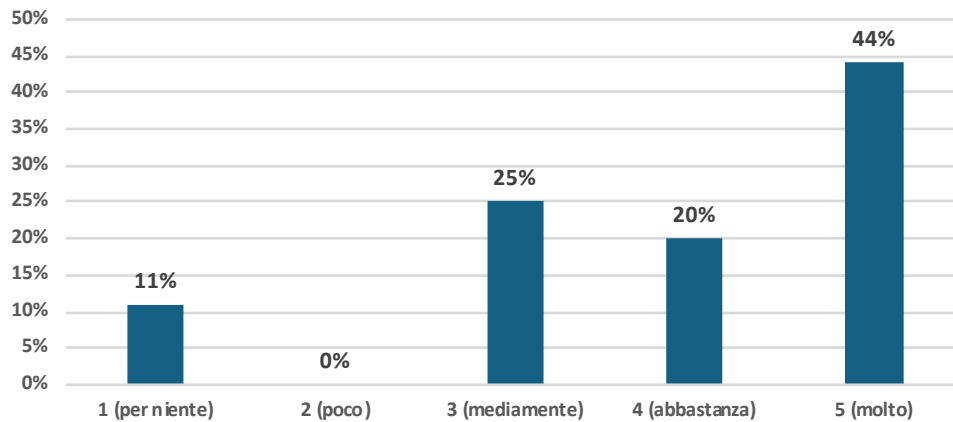
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



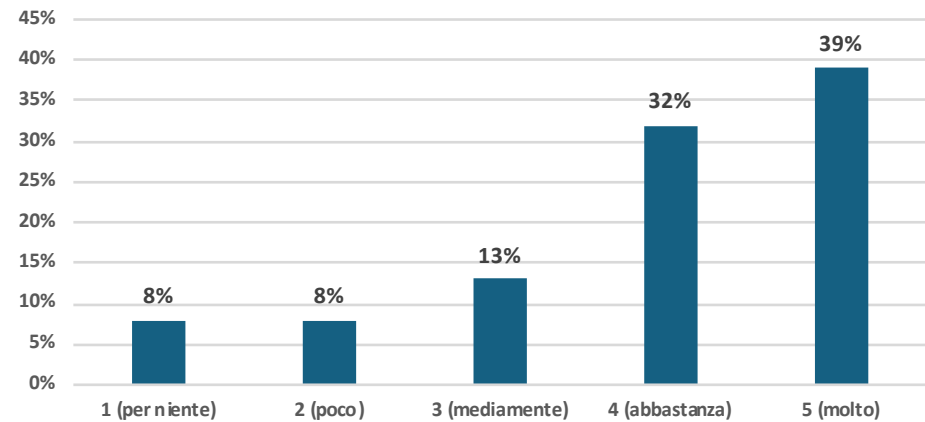
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



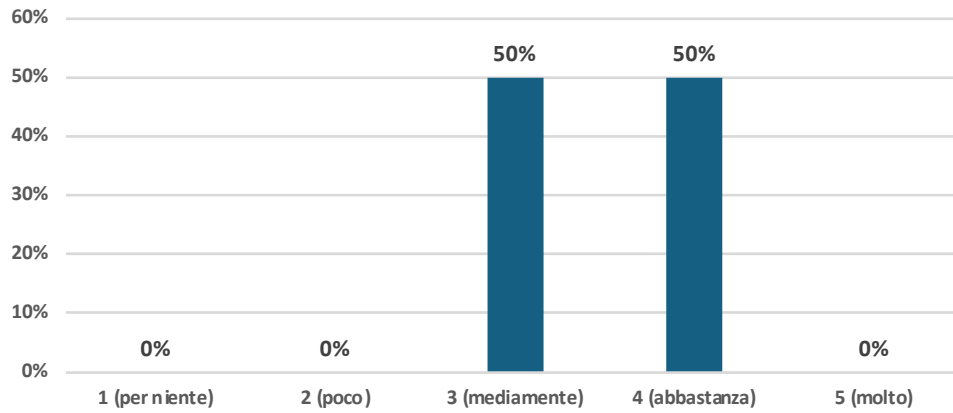
# Agenzie di viaggio, tour operator, guide, accompagnatori e servizi di animazione

ADA: Progettazione e promozione di offerte di viaggio

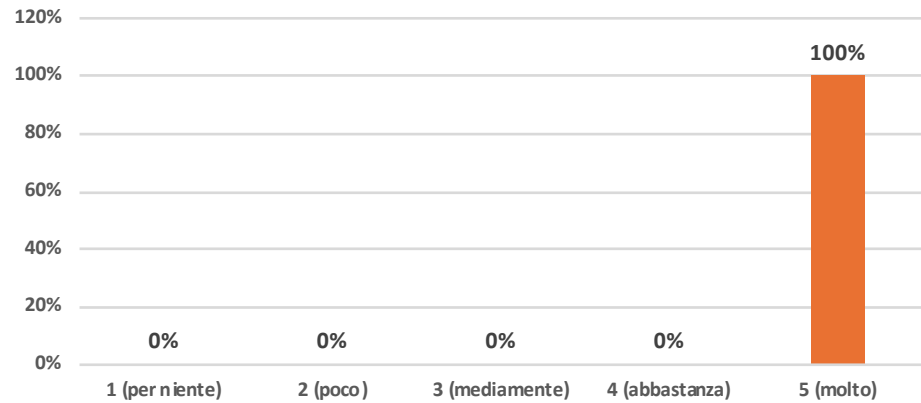
ADA: Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi

**La Spezia**  
**ADA: Progettazione e promozione di offerte di viaggio**

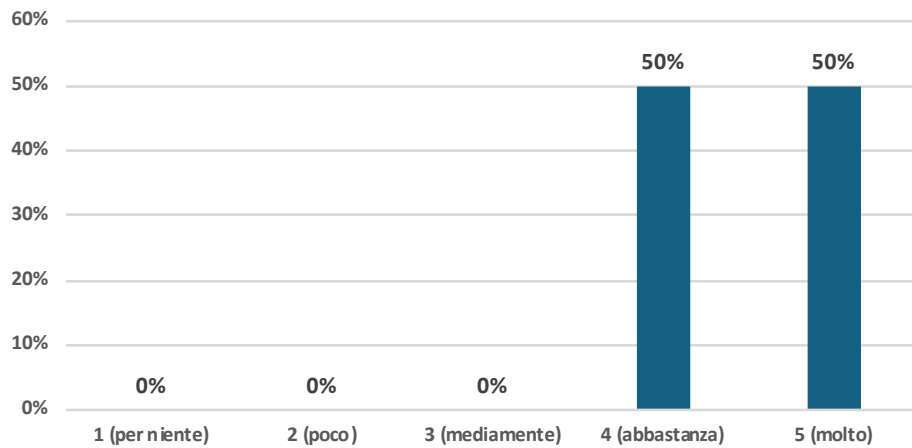
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



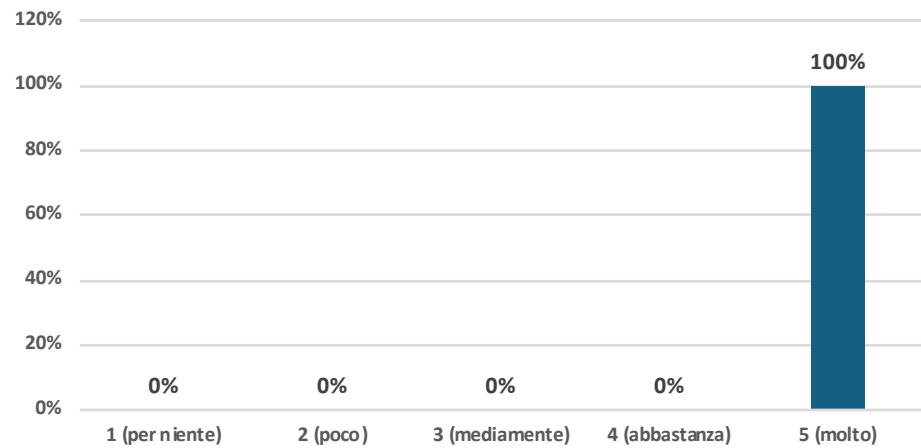
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**

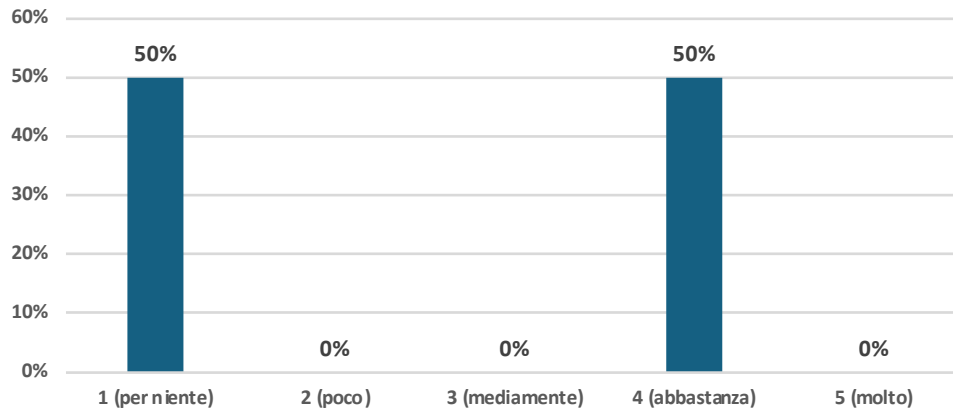




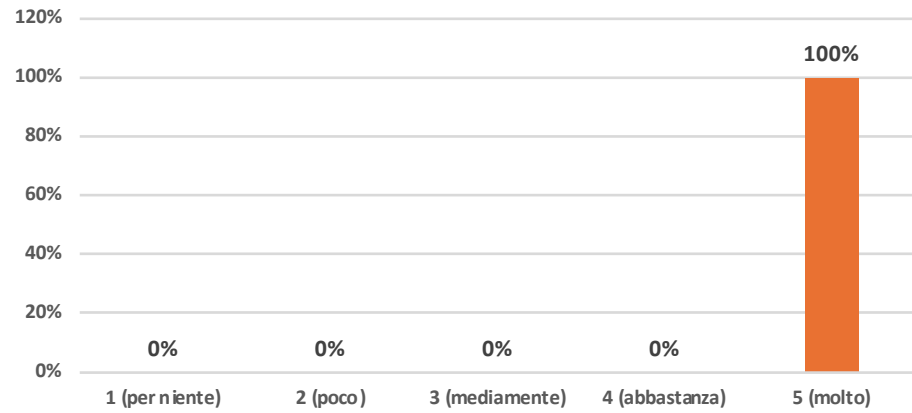
**La Spezia**  
**ADA: Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi**



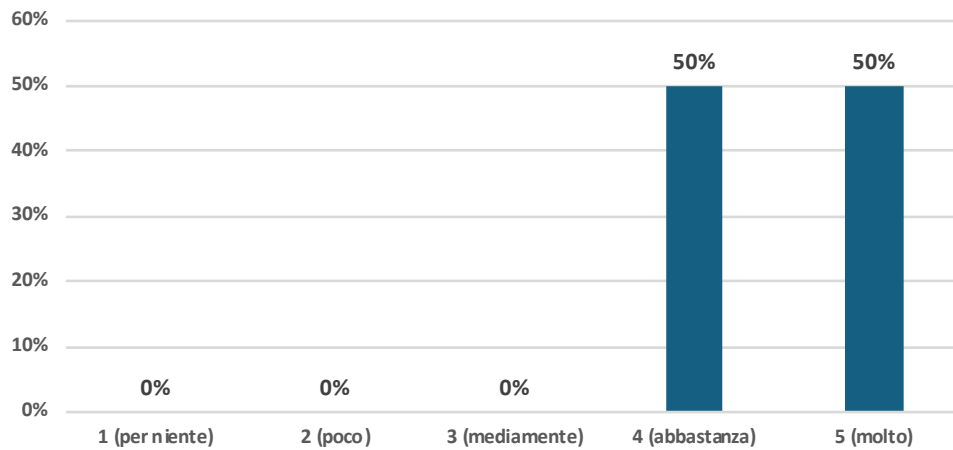
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



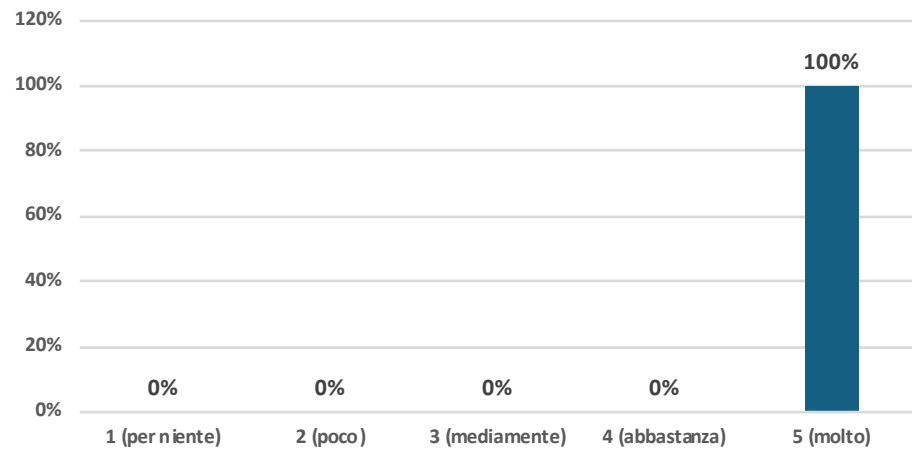
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



# Porti turistici e servizi per il diporto nautico

ADA: Configurazione dell'offerta di servizi del porto turistico

ADA: Gestione e pianificazione servizi di porto turistico

ADA: Ormeaggio e servizi logistici per le imbarcazioni da diporto

ADA: Sorveglianza e manutenzione delle strutture di approdo

ADA: Gestione di imbarcazioni da diporto

ADA: Conduzione di imbarcazioni da diporto

ADA: Gestione e manutenzione delle parti meccaniche e degli impianti di imbarcazioni da diporto

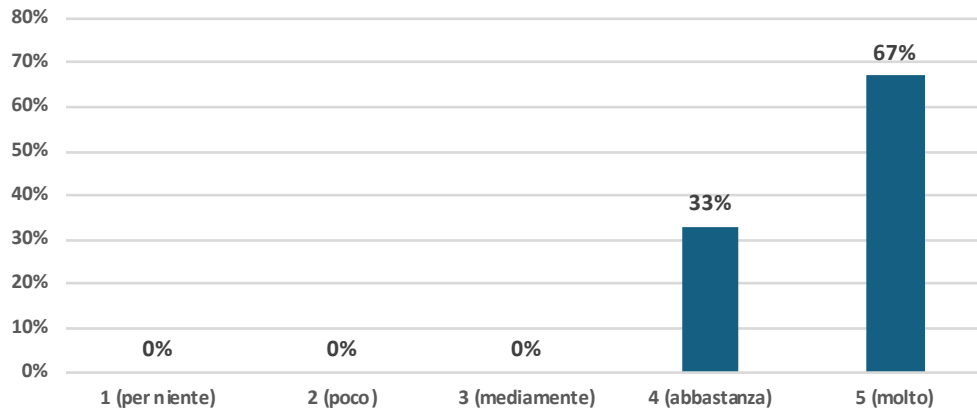
ADA: Esecuzione delle attività operative di supporto a bordo

ADA: Assistenza alle persone imbarcate

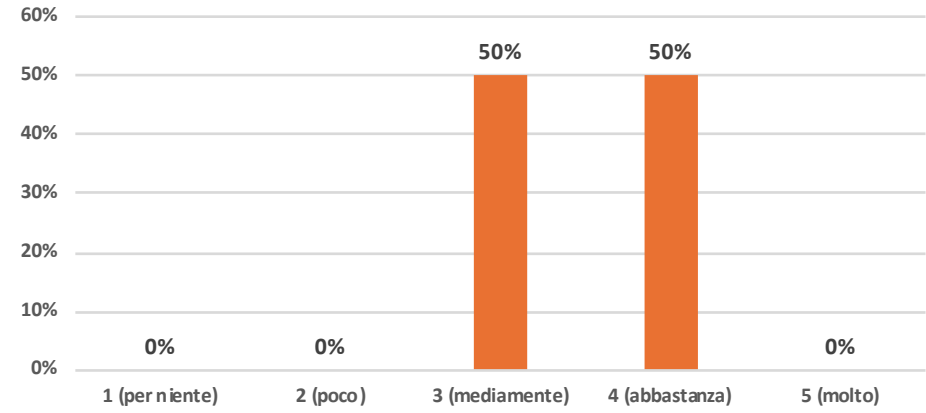
**La Spezia**  
**ADA: Configurazione dell'offerta di servizi del porto turistico**



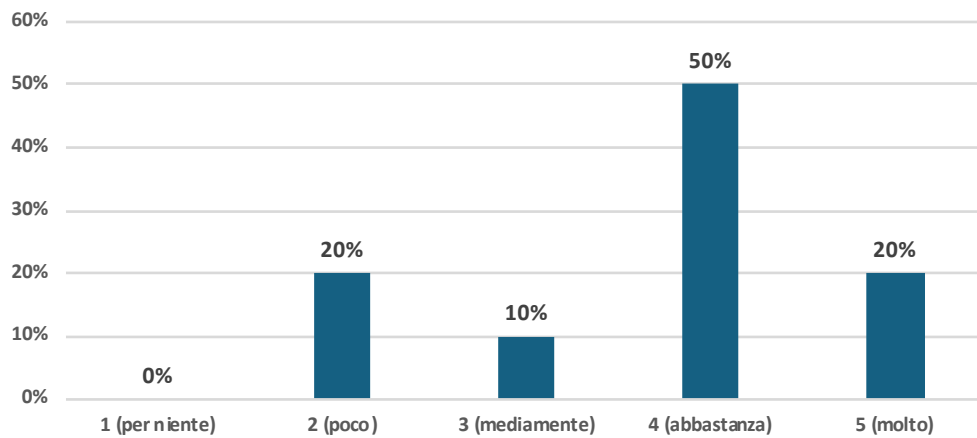
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



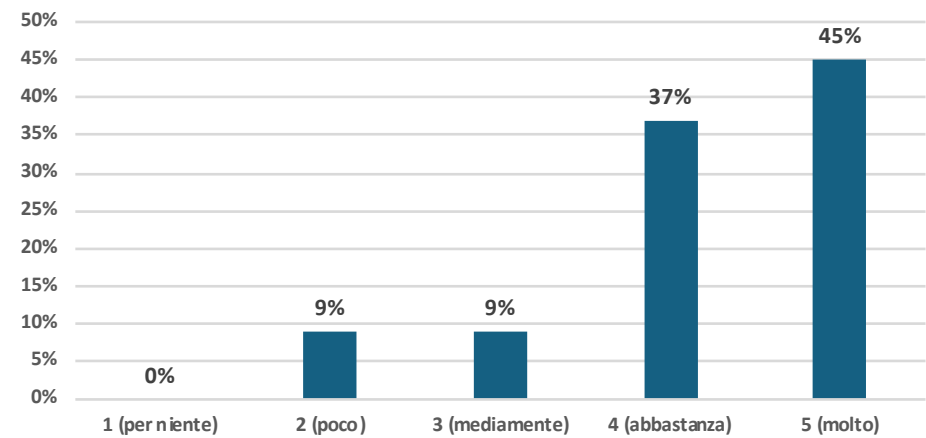
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



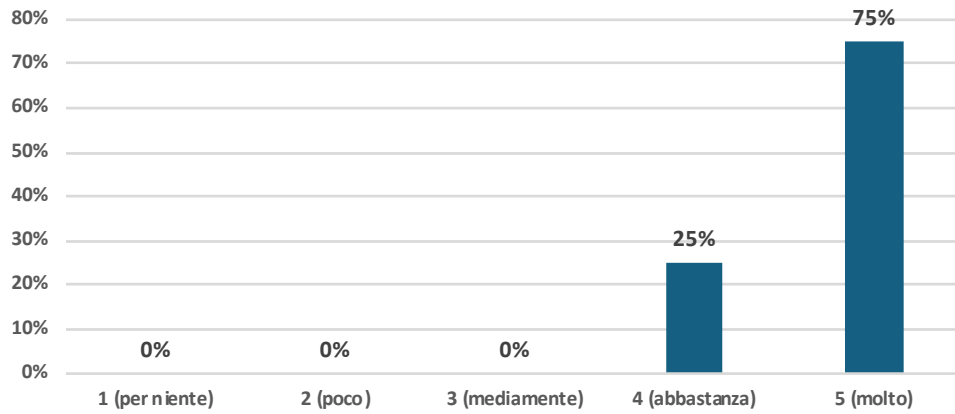
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



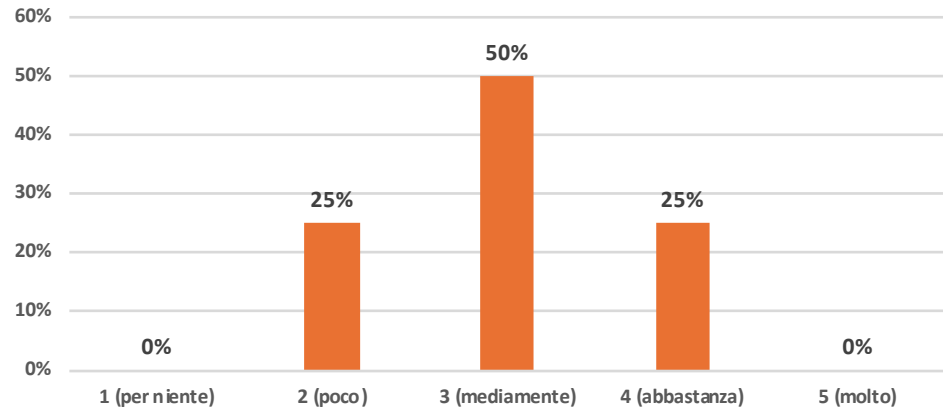
**La Spezia**  
**ADA: Gestione e pianificazione servizi di porto turistico**



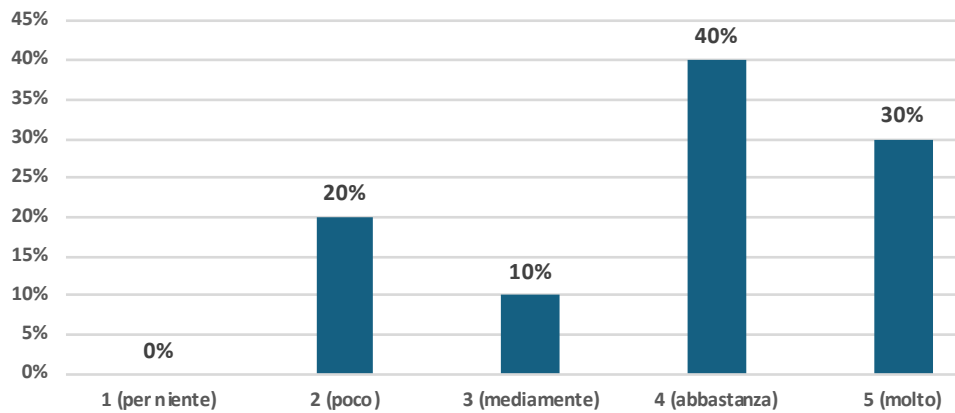
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



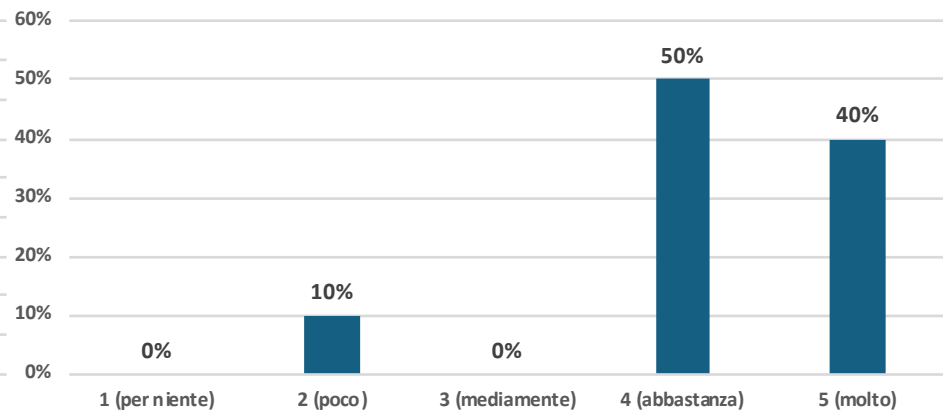
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



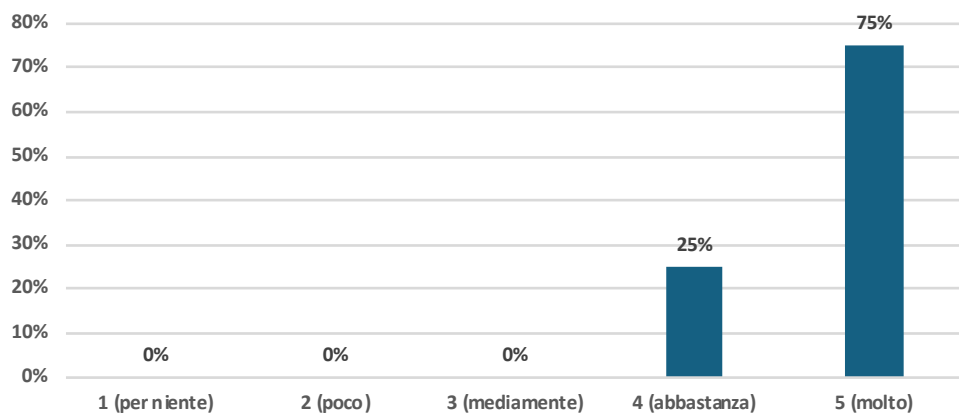
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



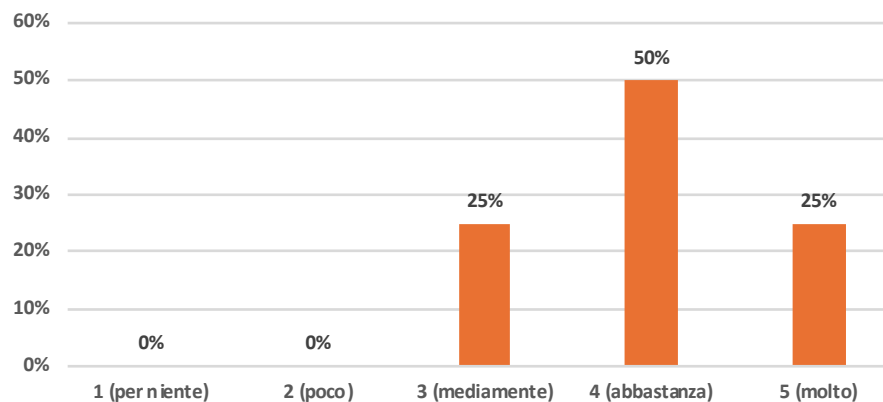
**La Spezia**  
**ADA: Ormezzo e servizi logistici per le imbarcazioni da diporto**



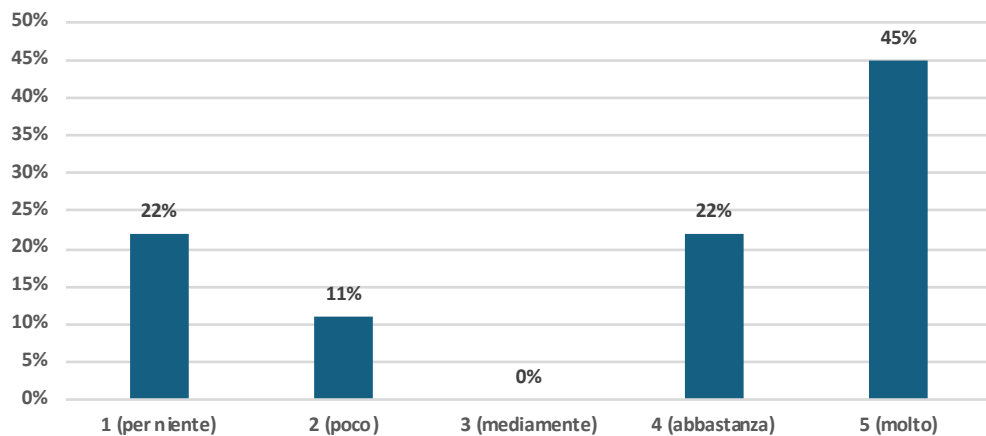
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



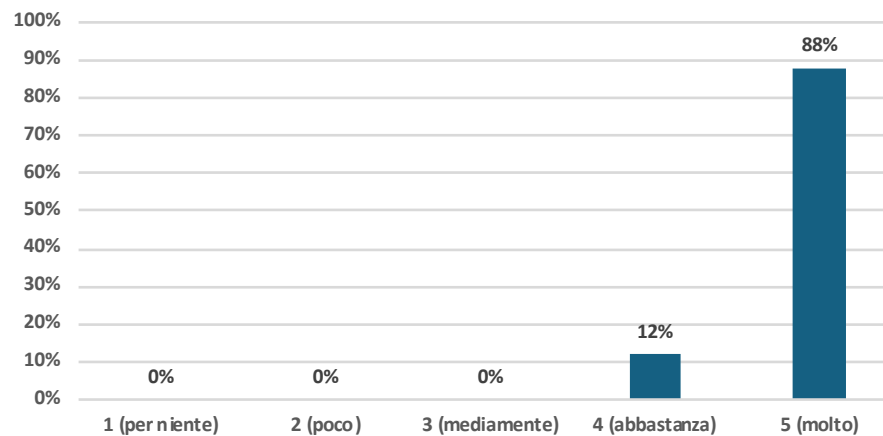
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**

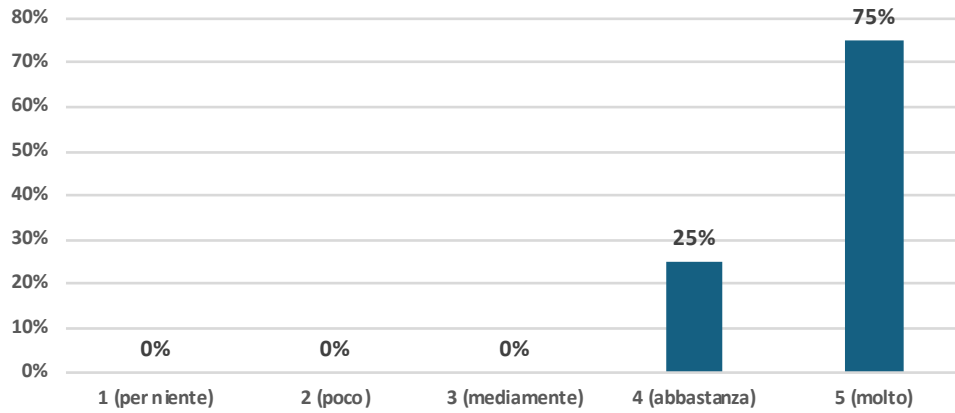


**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**

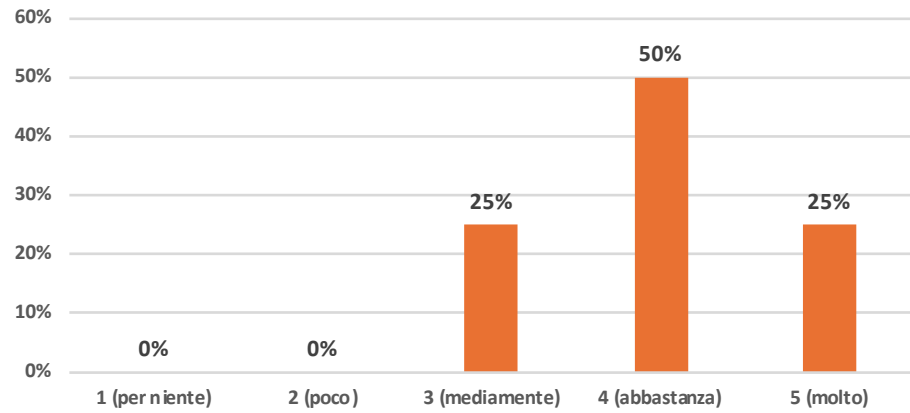


**La Spezia**  
**ADA: Sorveglianza e manutenzione delle strutture di approdo**

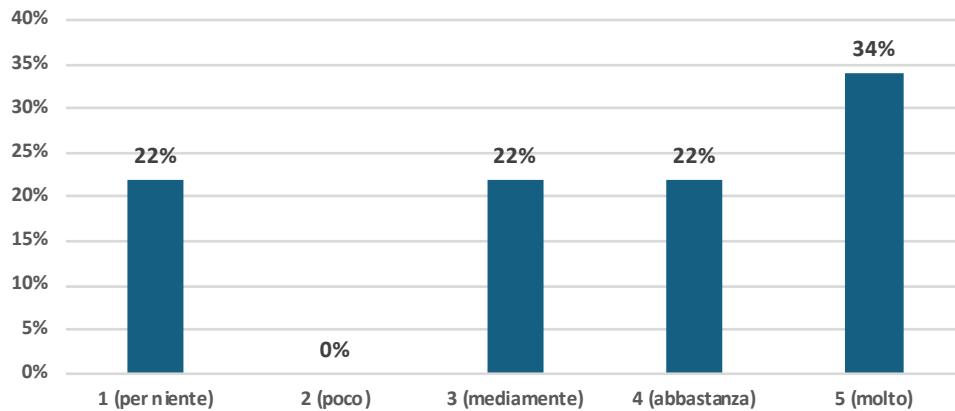
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



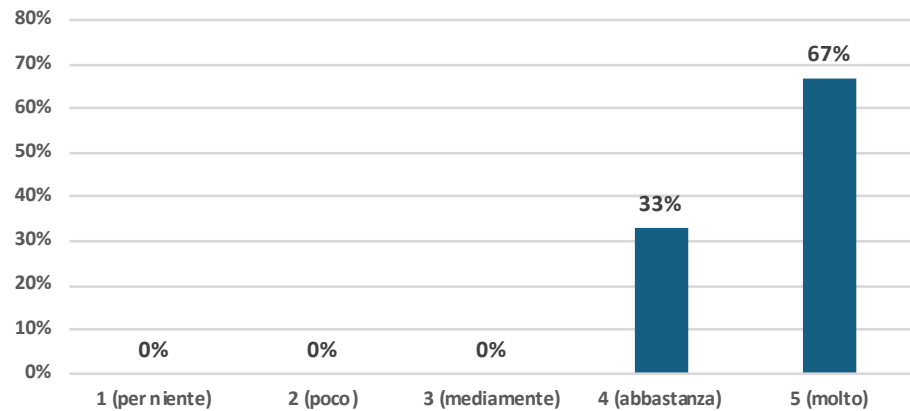
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



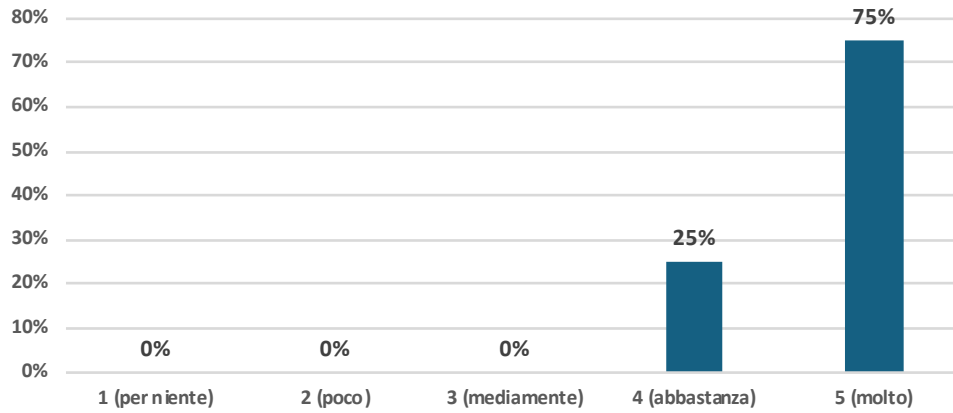
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



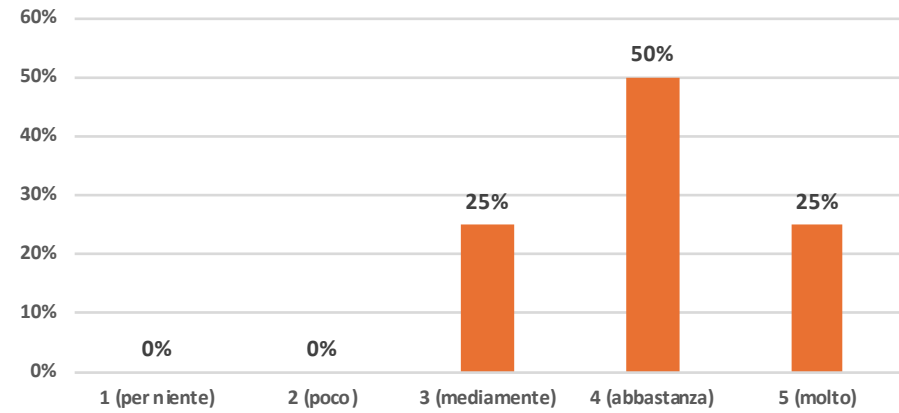
**La Spezia**  
**ADA: Gestione di imbarcazioni da diporto**



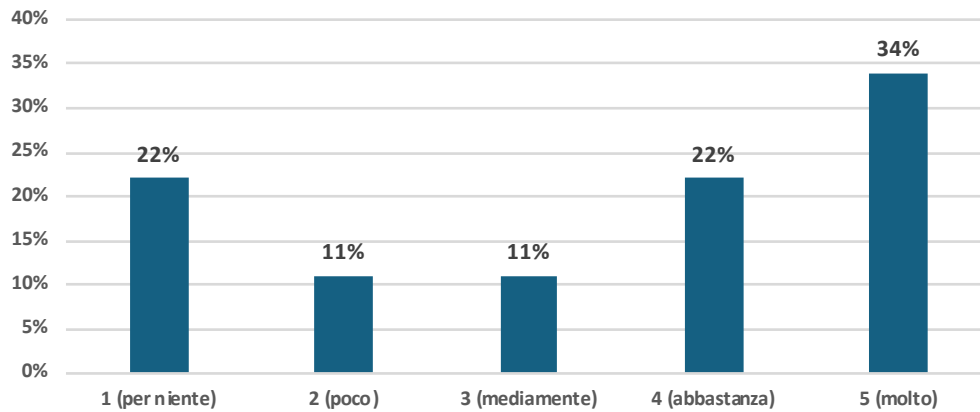
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



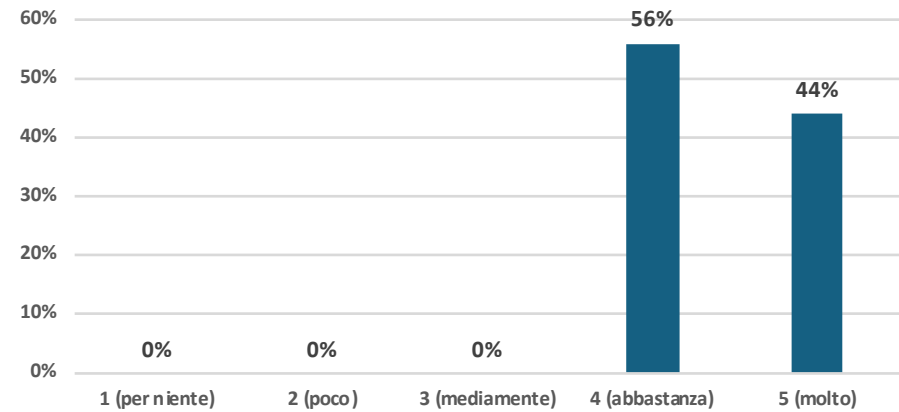
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



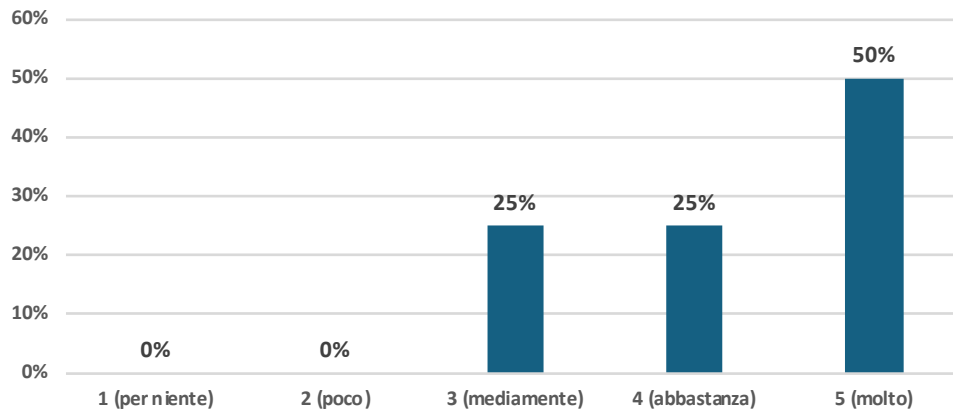
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



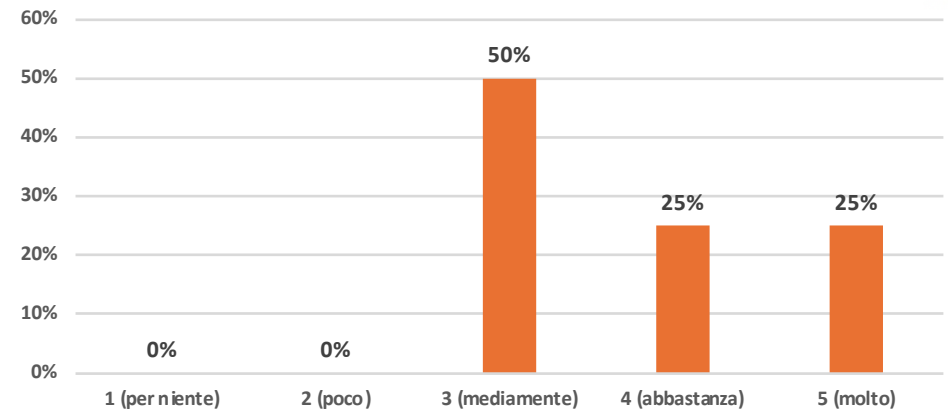
**La Spezia**  
**ADA: Conduzione di imbarcazioni da diporto**



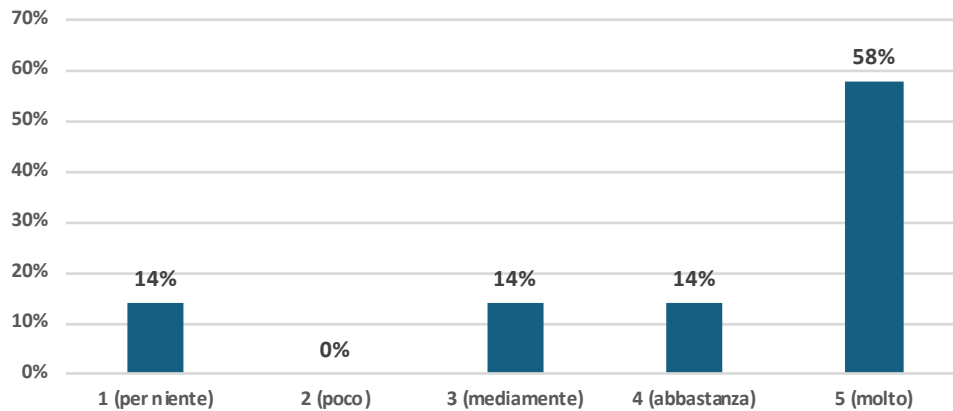
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



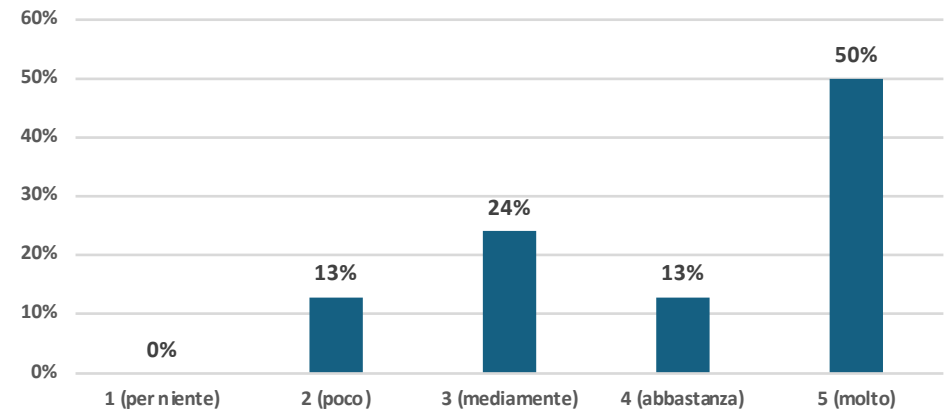
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



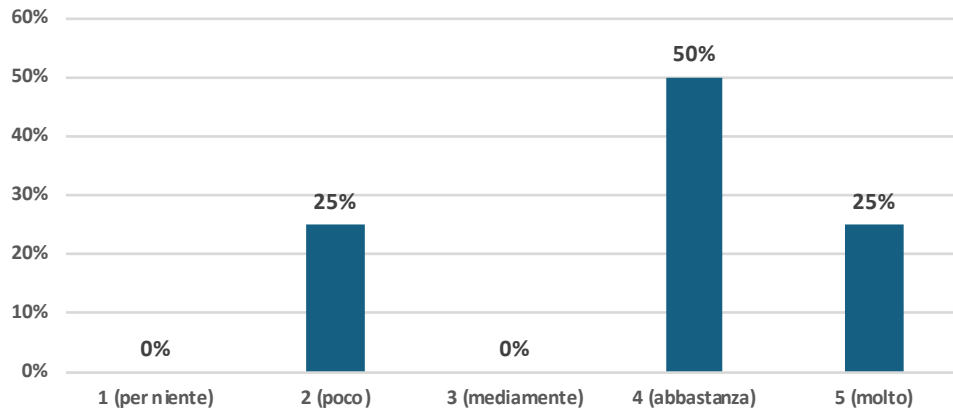


## La Spezia

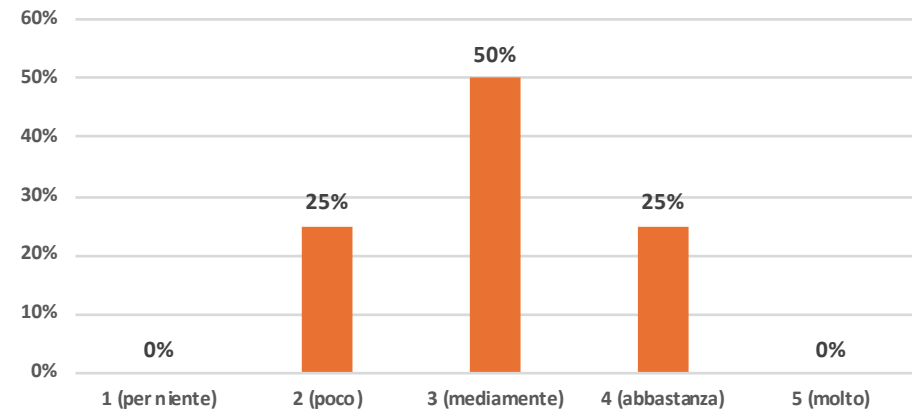
### ADA: Gestione e manutenzione delle parti meccaniche e degli impianti di imbarcazioni da diporto



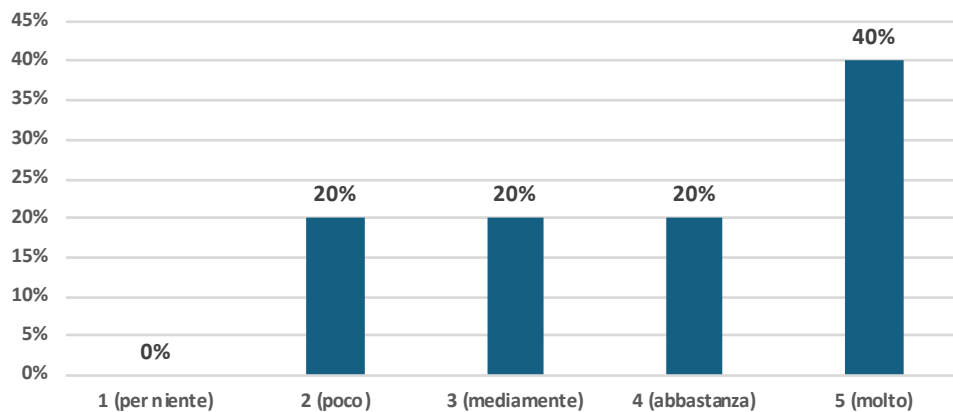
#### IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale



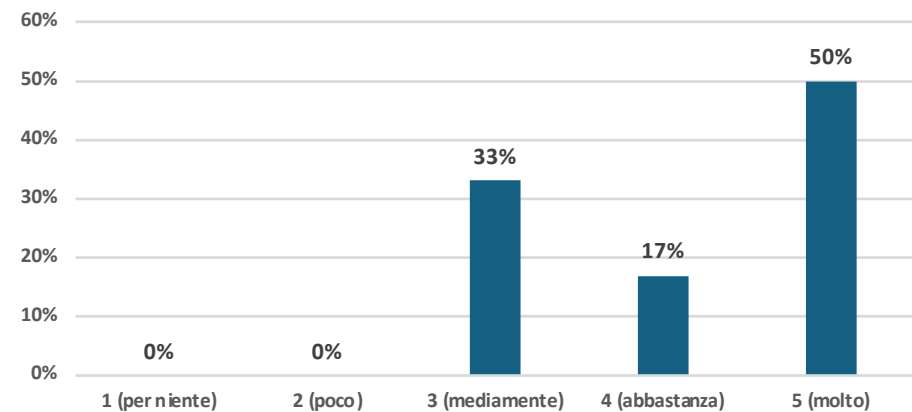
#### IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti



#### LAVORATORI: Bisogno di formazione

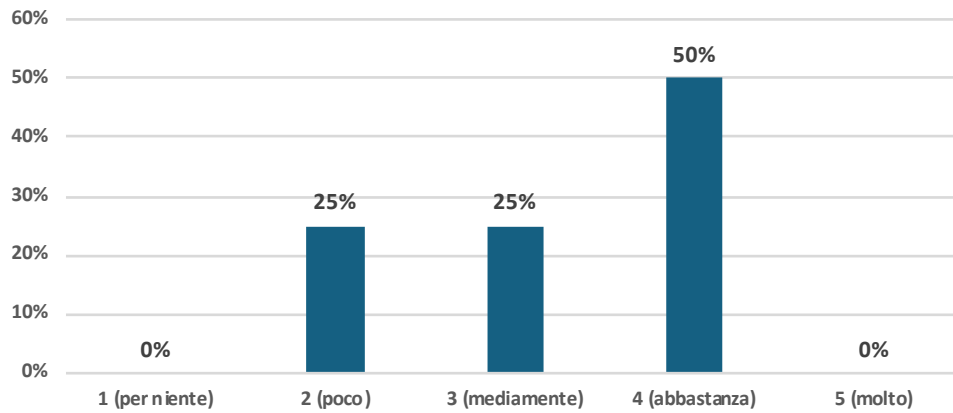


#### LAVORATORI: Importanza di essere competenti

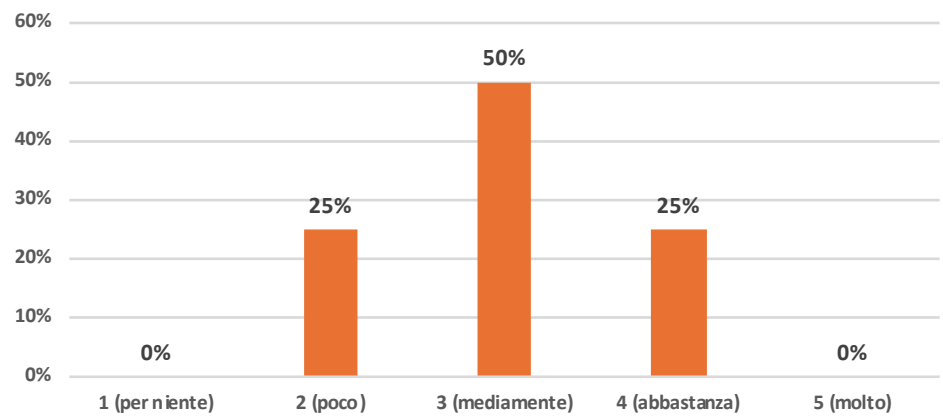


**La Spezia**  
**ADA: Esecuzione delle attività operative di supporto a bordo**

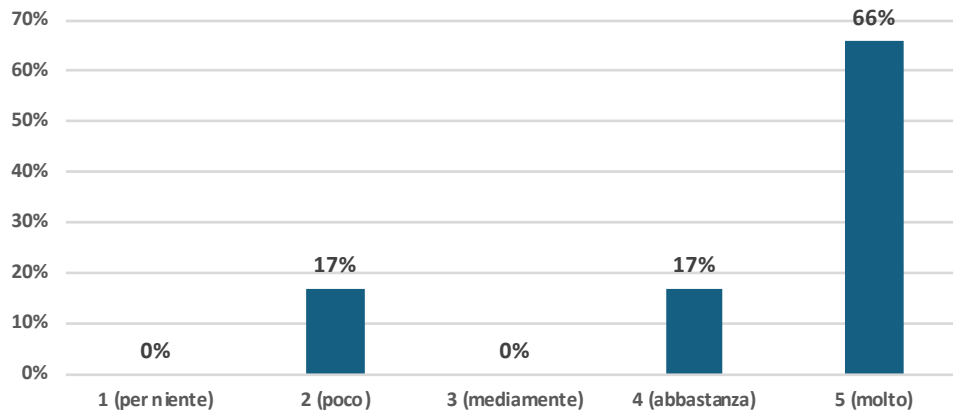
**IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



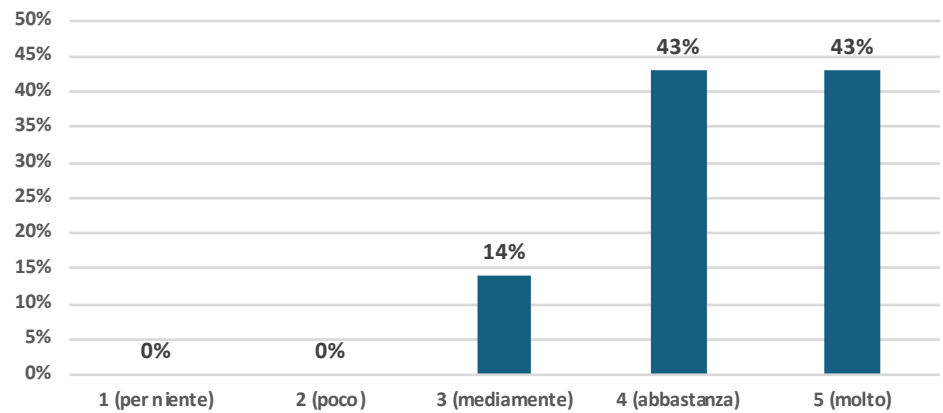
**IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



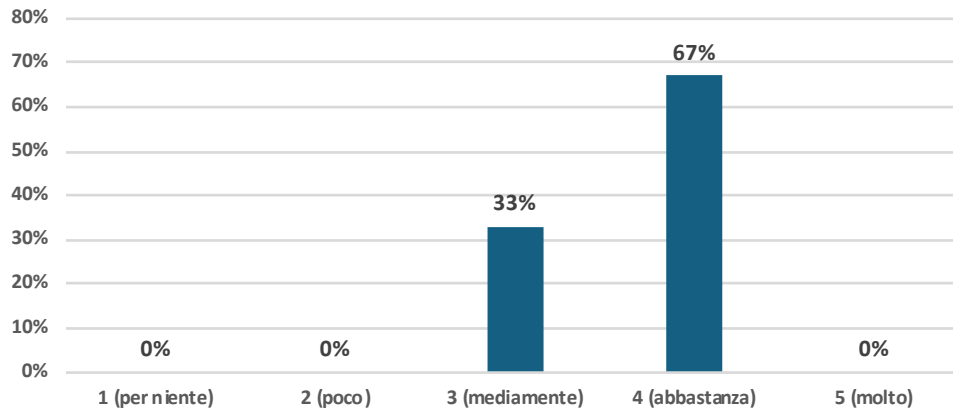
**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



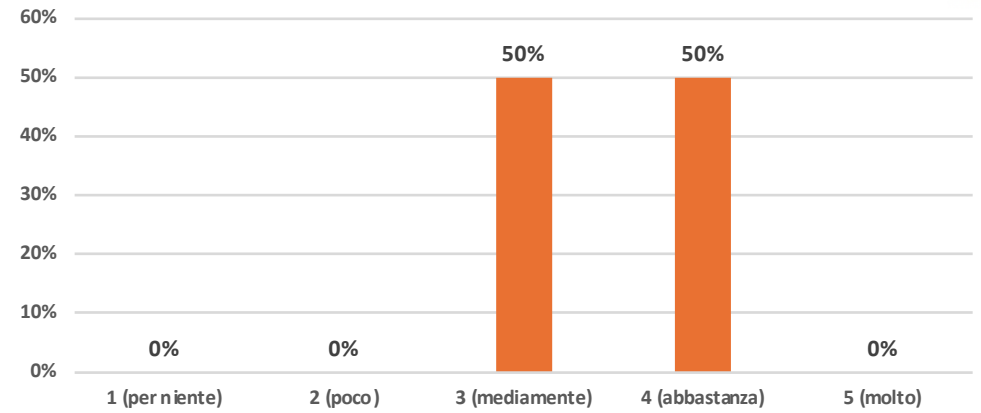
**La Spezia**  
**ADA: Assistenza alle persone imbarcate**



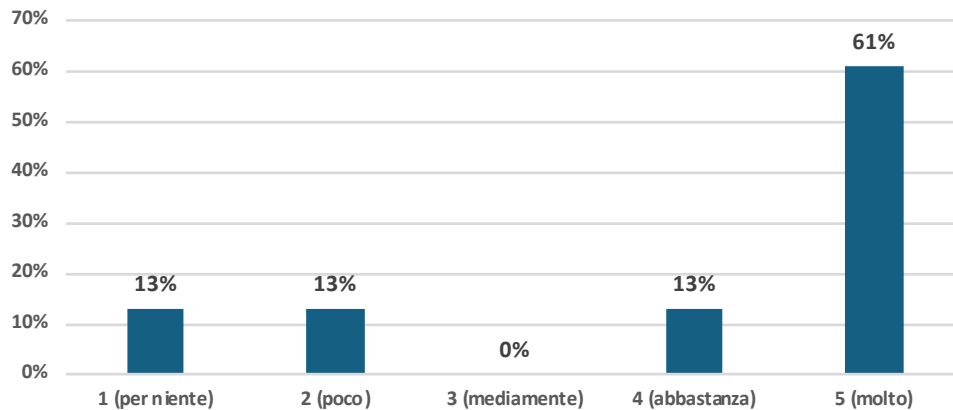
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



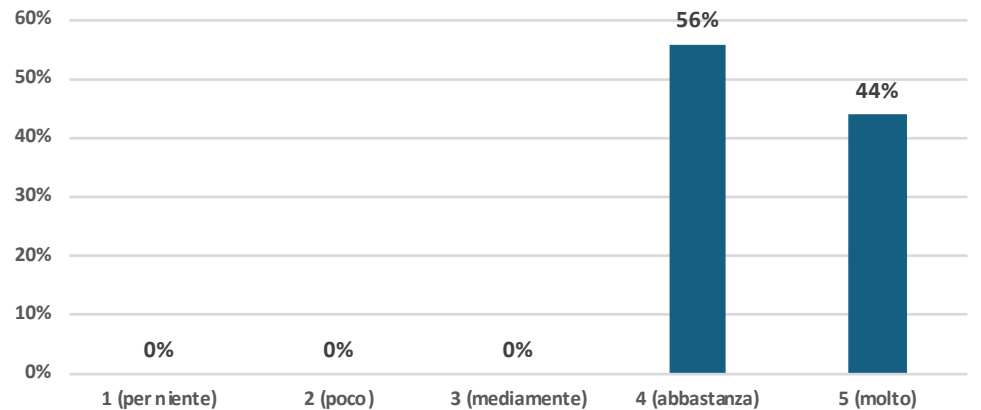
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



**LAVORATORI: Bisogno di formazione**



**LAVORATORI: Importanza di essere competenti**



# Stabilimenti balneari

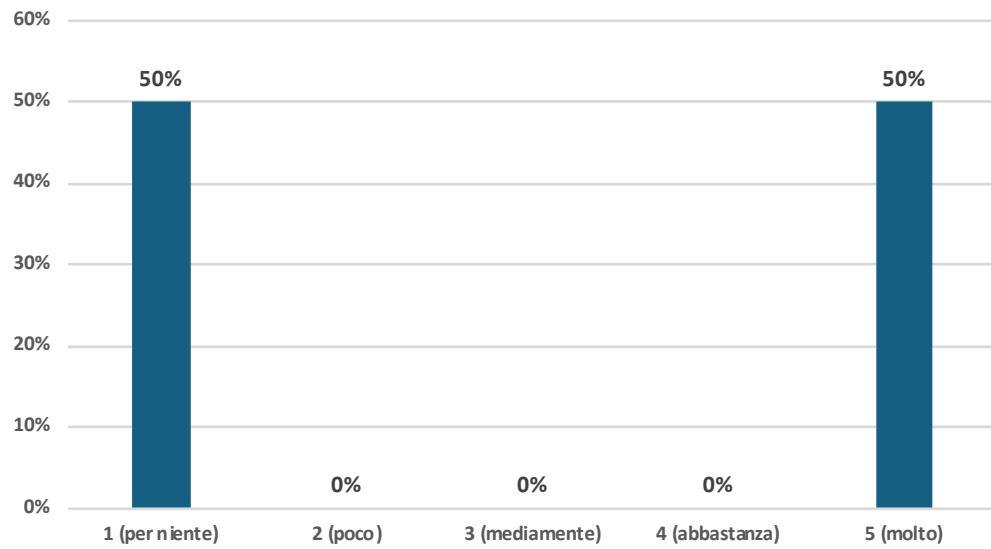
ADA: Cura della sicurezza nei servizi di balneazione

ADA: Gestione operativa dei servizi di balneazione

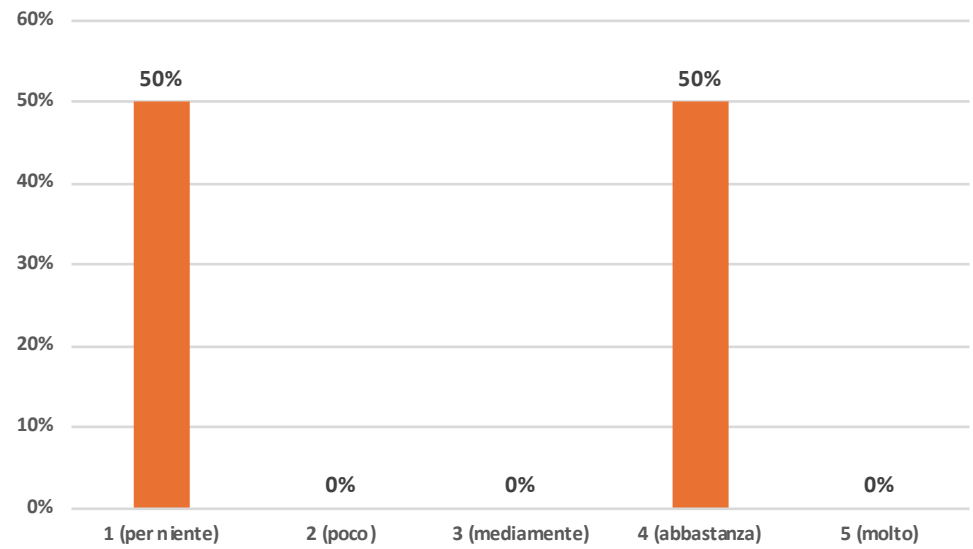
La Spezia  
ADA: Cura della sicurezza nei servizi di balneazione



IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale



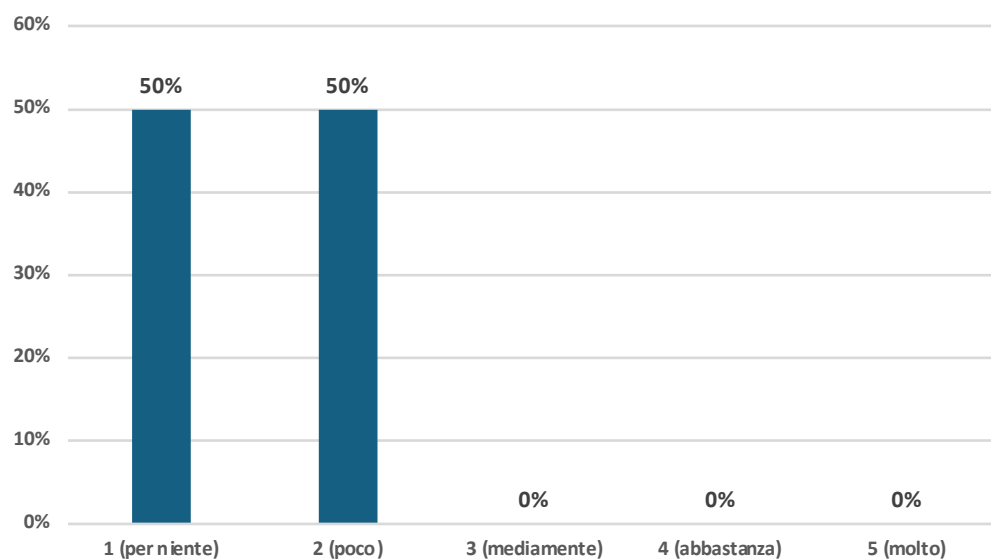
IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti



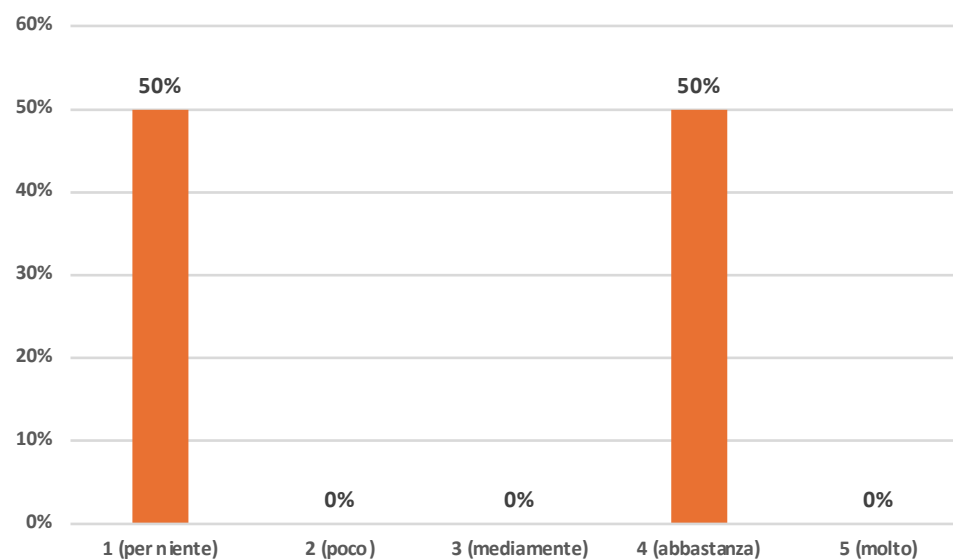
La Spezia  
ADA: Gestione operativa dei servizi di balneazione



IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale



IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti



# Attività sportive

ADA: Definizione e gestione dell'offerta di servizi sportivi

ADA: Organizzazione di eventi e competizioni sportive

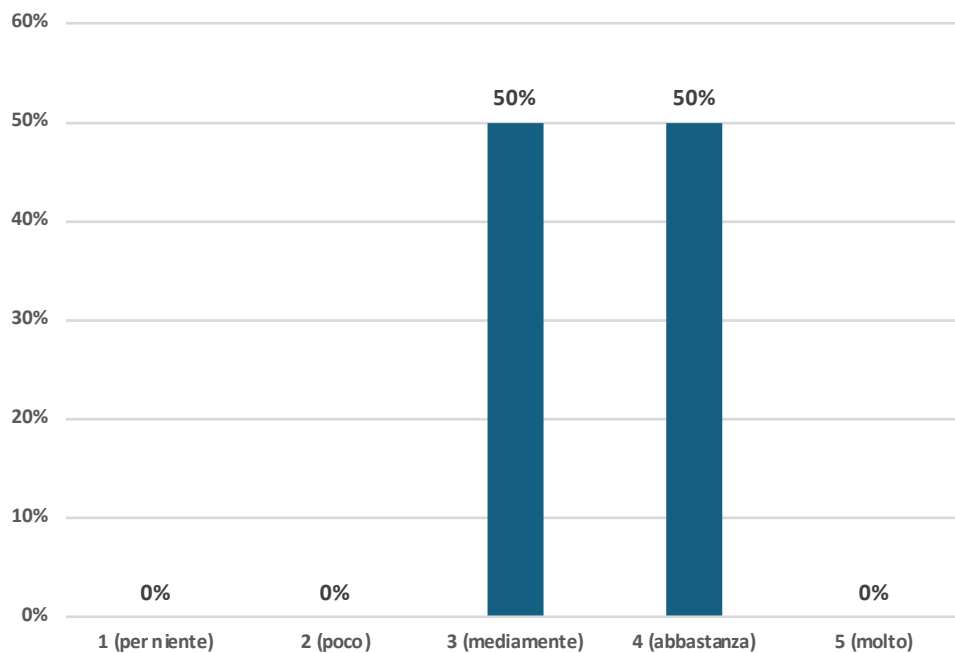
ADA: Definizione e gestione dell'offerta di servizi attività motorie

ADA: Assistenza di singoli o gruppi nell'attività motoria

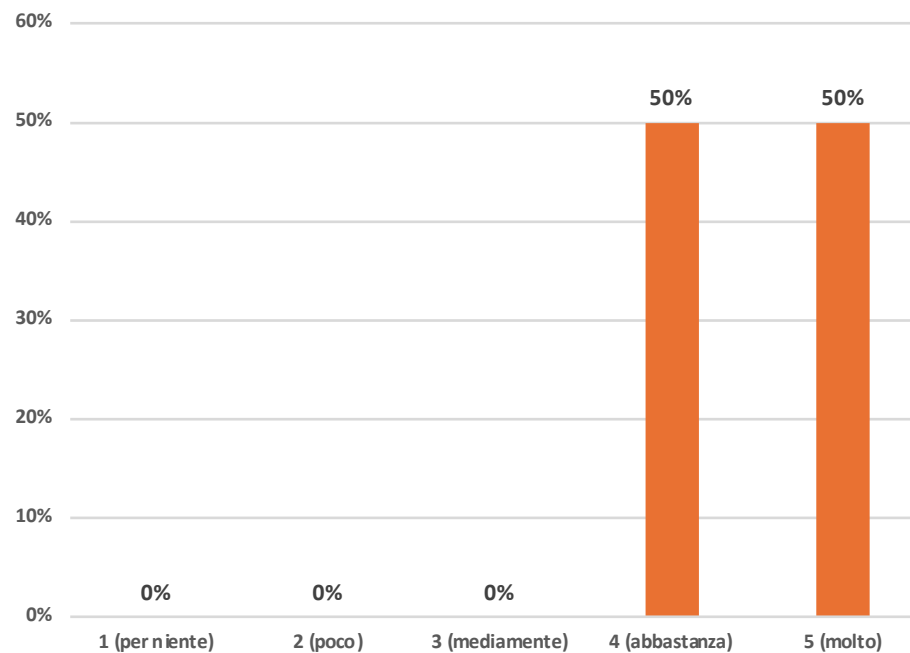
La Spezia  
ADA: Definizione e gestione dell'offerta di servizi sportivi



IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale



IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti

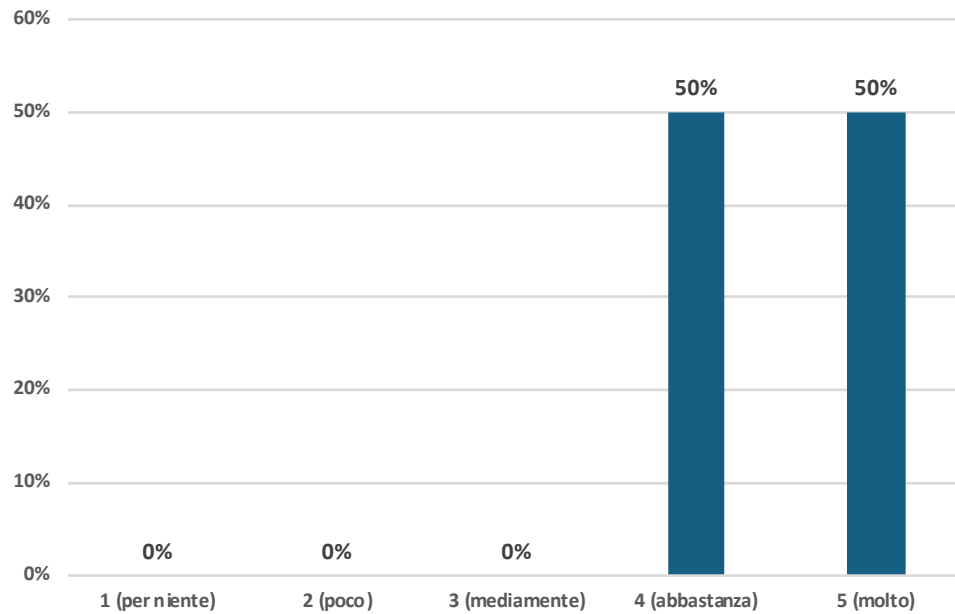




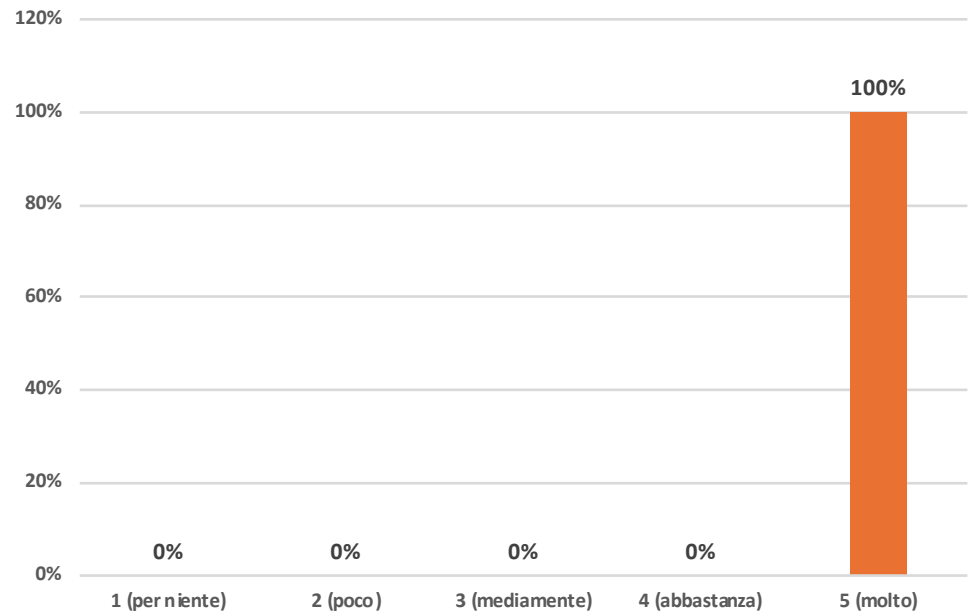
La Spezia  
ADA: Organizzazione di eventi e competizioni sportive



IMPRESE: Bisogno di formazione per l'attuale personale



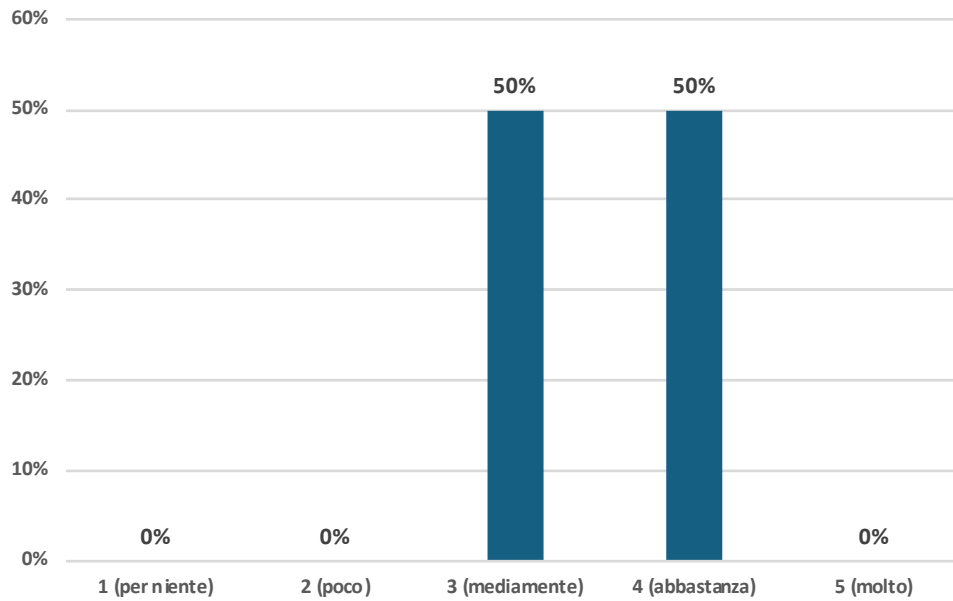
IMPRESE: Bisogno di formazione per i futuri assunti



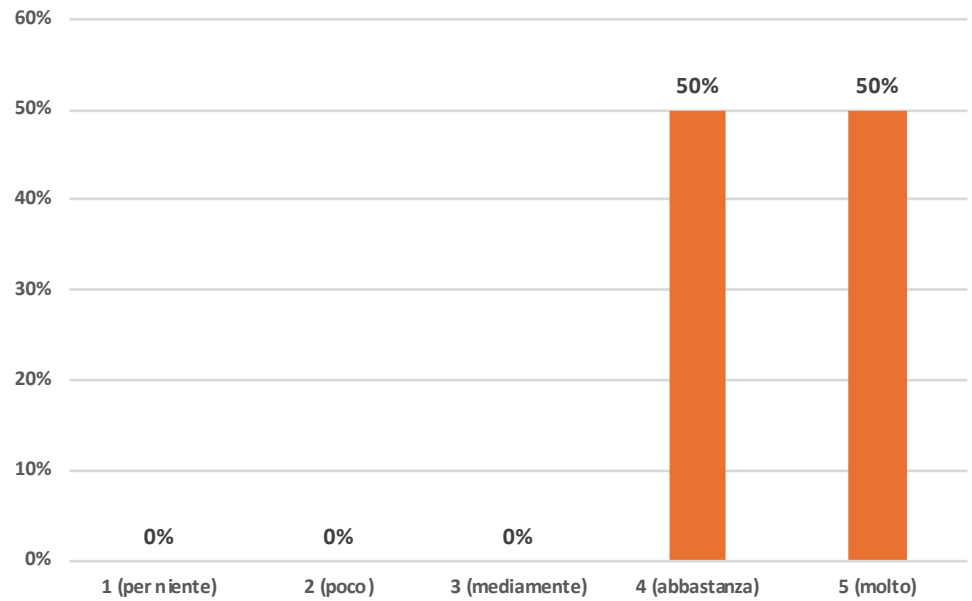
**La Spezia**  
**ADA: Definizione e gestione dell'offerta di servizi attività motorie**



**IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale**



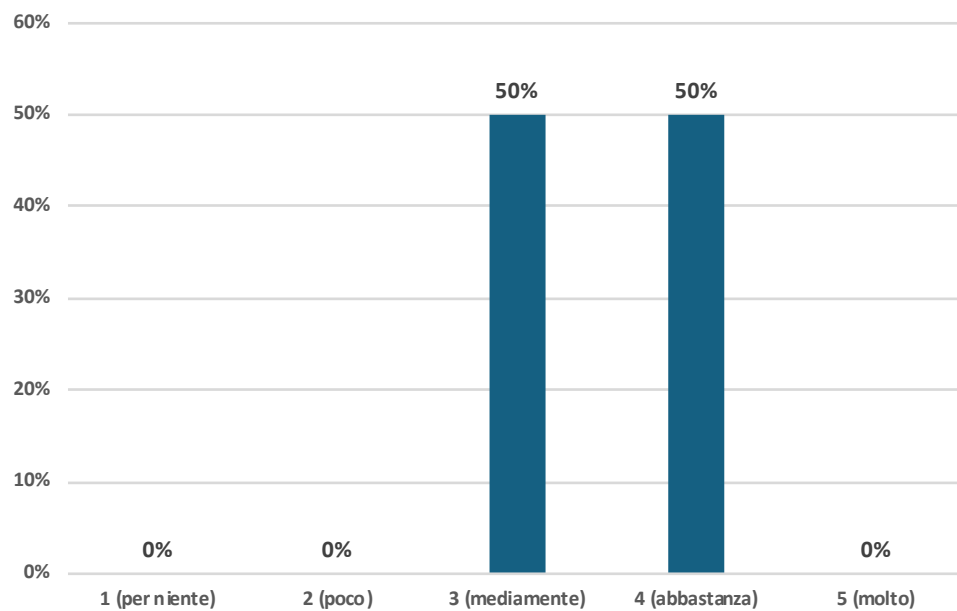
**IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti**



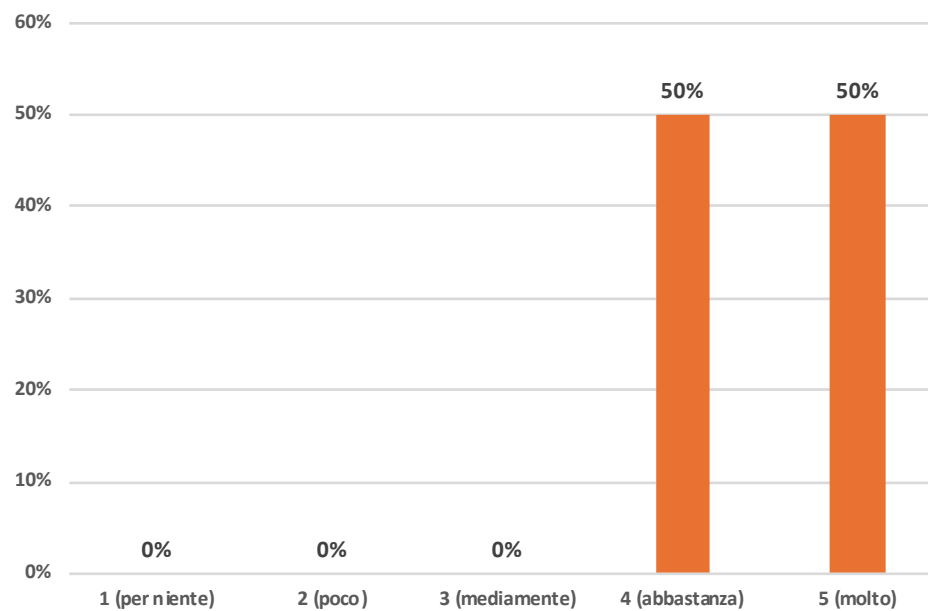
La Spezia  
ADA: Assistenza di singoli o gruppi nell'attività motoria



IMPRESSE: Bisogno di formazione per l'attuale personale

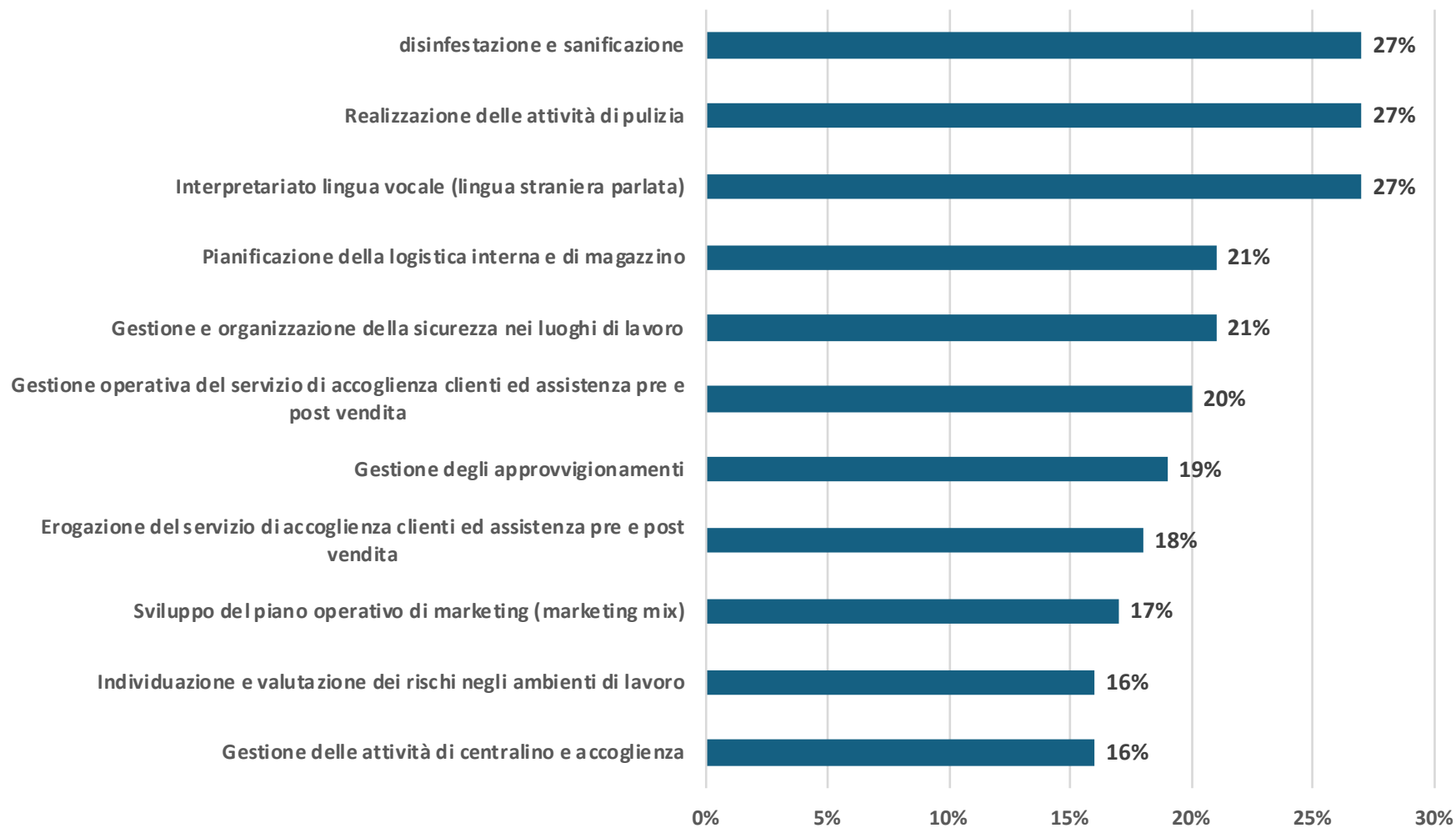


IMPRESSE: Bisogno di formazione per i futuri assunti



## La Spezia

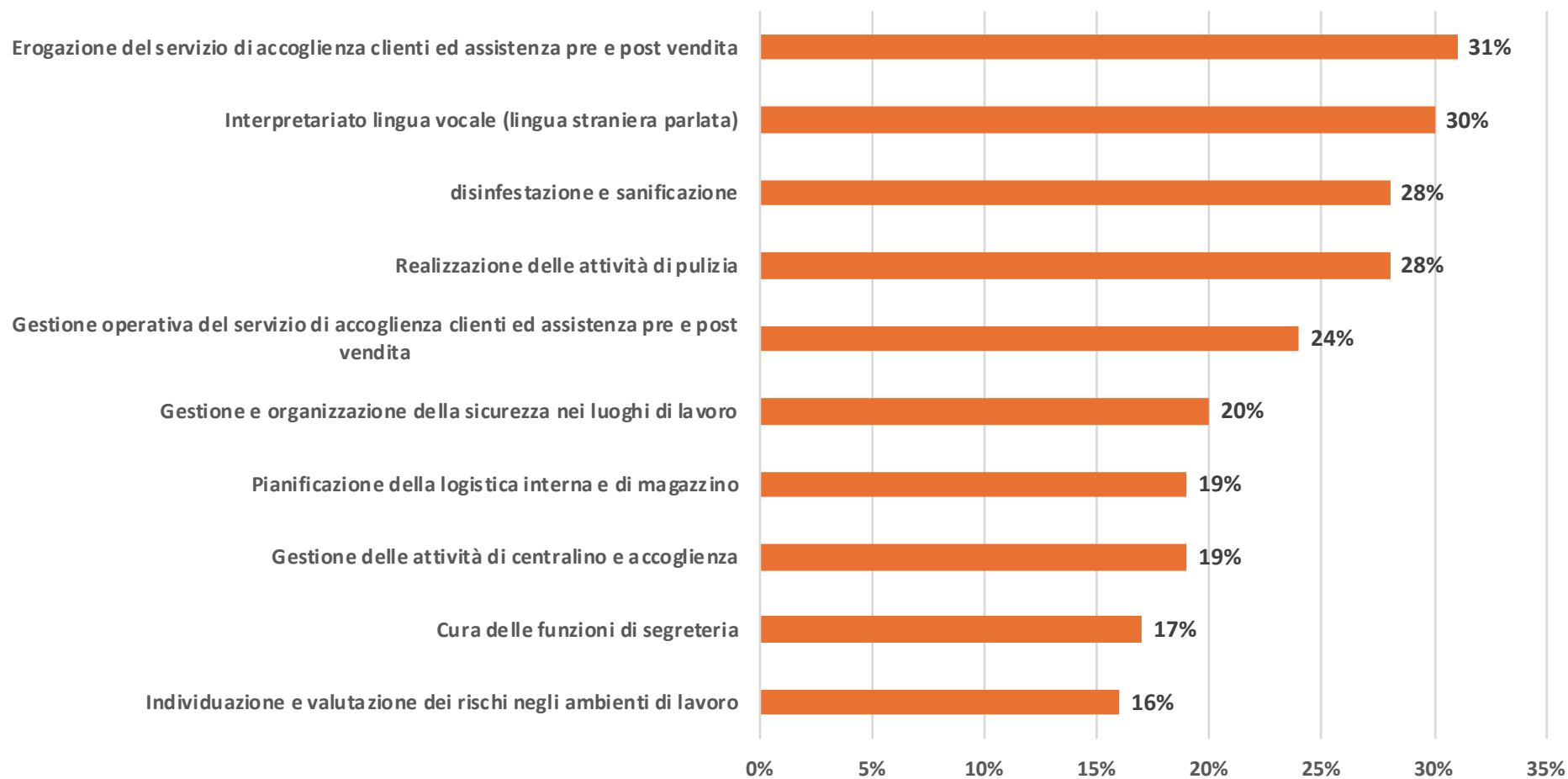
IMPRESE: aree di attività dove si ha più bisogno di formazione per l'attuale personale



## La Spezia



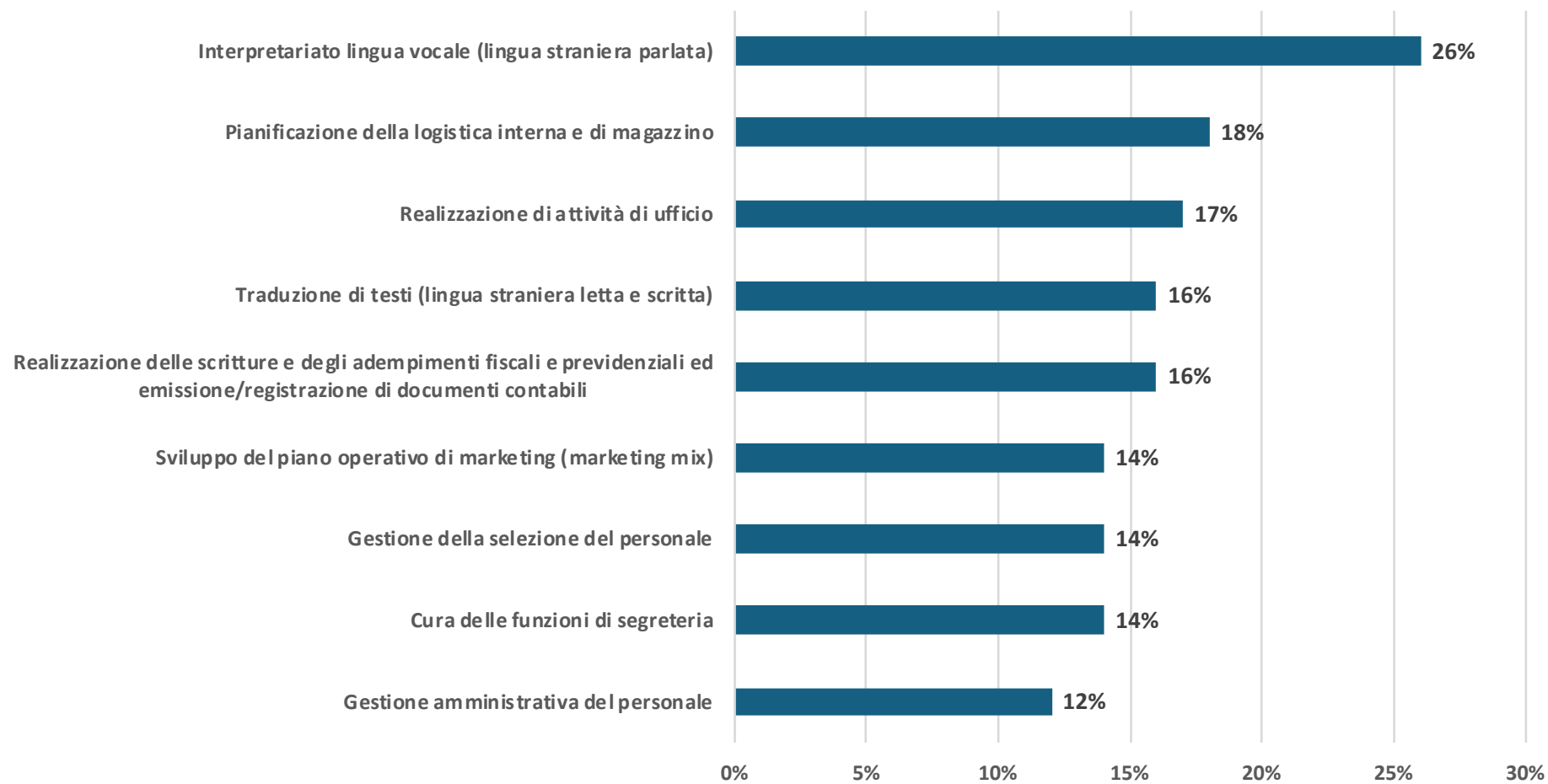
### IMPRESSE: aree di attività dove si ha più bisogno che i futuri assunti abbiano competenze



## La Spezia



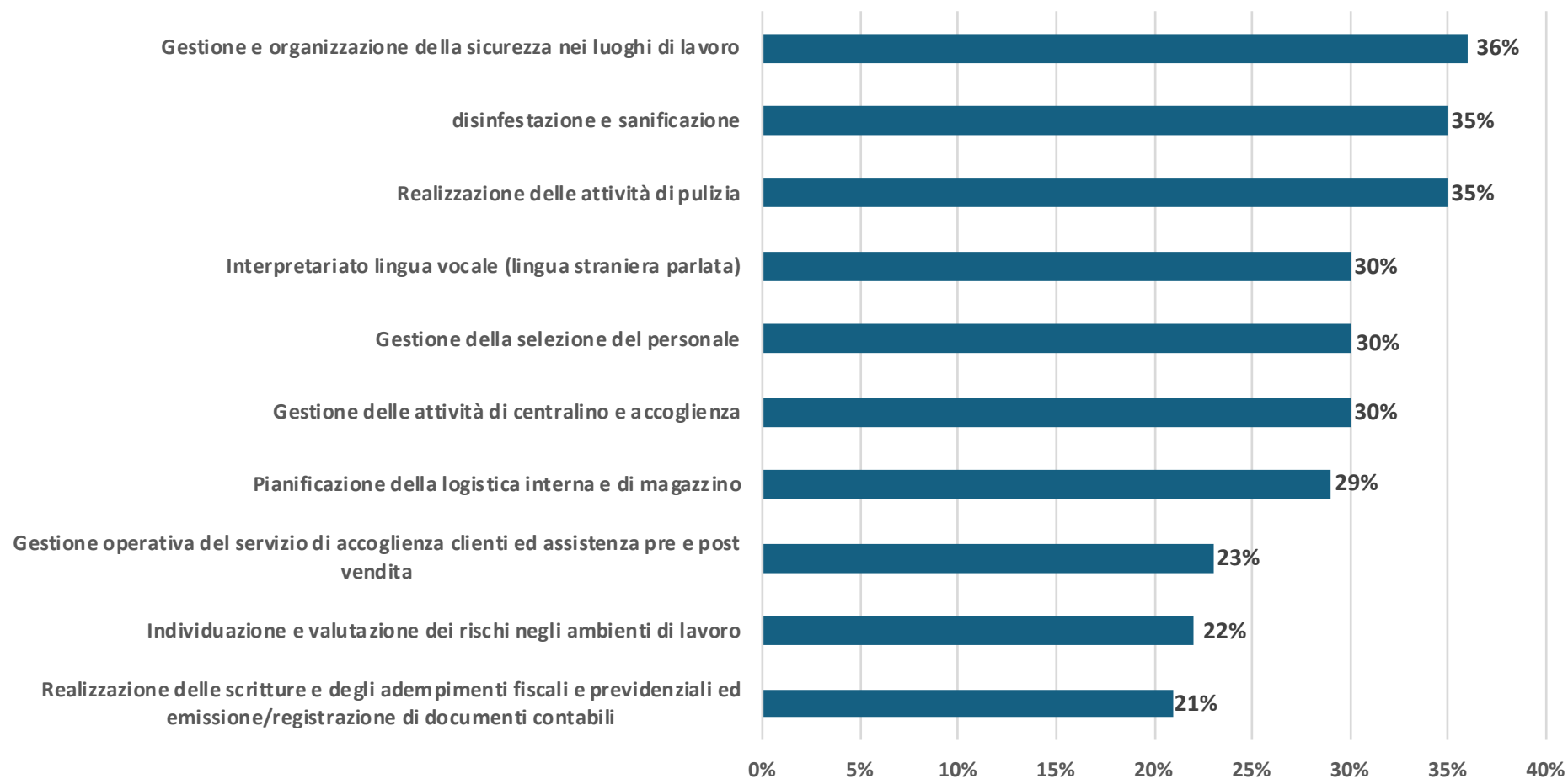
### LAVORATORI: aree di attività dove hai più bisogno di formazione



## La Spezia



### LAVORATORI: aree di attività dove è importante essere competenti



## NOTA METODOLOGICA

### Campione:

- n. 133 imprese, di cui
- n. 65 imprese turistiche afferenti il CCNL Turismo
- n. 68 imprese del commercio al dettaglio afferenti il CCNL Terziario
  
- n. 183 lavoratori, di cui
- n. 98 dipendenti di imprese turistiche afferenti il CCNL Turismo
- n. 85 dipendenti di imprese del commercio al dettaglio afferenti il CCNL Terziario

Periodo di rilevazione: marzo – maggio 2024

Strumento: questionario online

### Metodologia:

- Definizione indicatori e domande
- Costruzione questionario online
- Invio via e-mail del link di compilazione online alle aziende
- Acquisizione e graficizzazione risposte su canale dedicato su piattaforma online
- Monitoraggio andamento rispondenti
- Recall aziende
- Elaborazione e graficizzazione dati

Indagine realizzata nell'ambito del Progetto GOL 2024  
da Roberto Vegnuti Consulting  
info@rvconsulting.it  
su incarico  
dell'Ente Bilaterale Territoriale Unitario del Settore Turismo  
Via Fontevivo 19f  
19125 La Spezia  
Tel. 0187 5985132  
C.F. 91041070110  
info@entebilateralelaspezia.it  
entebilateraledelturismo@lamiapec.it

### Staff di progetto

Roberto Vegnuti, RVConsulting (project manager)  
Caterina Vegnuti, RVConsulting  
Edoardo Tavilla, RVConsulting  
Roberto Corsini, Direttore EBT Turismo La Spezia  
Roberto Corona, EBT Turismo La Spezia  
Cristiana De Blasi, EBT Turismo La Spezia  
Iriana Mannozi, EBT Turismo La Spezia  
Selene Ricco, Confcommercio La Spezia  
Aurora Razza, Confcommercio La Spezia  
Barbara Moscatelli, Uiltucs La Spezia  
Maria Cesaria Lucarelli, Uiltucs La Spezia  
Dania Niccolai, Fisascat La Spezia  
Maria Rosaria Imperato, Filcams La Spezia