



Munich Personal RePEc Archive

## **Skill mismatch in tourism and hotel sector**

Ferrari , Filippo

Consorzio Industriale per la Formazione e l'Innovazione di  
Rovigo

27. April 2010

Online at <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/22363/>  
MPRA Paper No. 22363, posted 27. April 2010 / 18:59

## SKILL MISMATCH E PROFILI PROFESSIONALI: IL SETTORE TURISTICO-ALBERGHIERO

di FILIPPO FERRARI<sup>1</sup>

### ***Sintesi***

Il presente articolo confronta le abilità e le conoscenze possedute dai diplomati e qualificati del settore turistico-alberghiero con quelle richieste dalle imprese del settore. Viene anche messa a confronto l'importanza attribuita alle singole abilità e conoscenze del profilo da parte dei docenti della scuola e dalle imprese. La ricerca ha trovato che: 1) i diplomati e i qualificati sono sistematicamente in condizione di carenza di abilità e conoscenze rispetto a quanto richiesto dalle imprese del settore e 2) gli insegnanti sottovalutano sistematicamente l'importanza relativa delle abilità e conoscenze per il profilo considerato.

### ***Abstract***

This paper compares the skills and knowledge possessed by qualified of tourism and hotel sector with those expected by the industry; compares also the importance of specific skills and knowledge profile by school teachers and businesses. Research has found that: 1) the qualified are systematically provided for lack of skill and knowledge than required by the industry and 2) teachers systematically underestimate the relative importance of skills and knowledge for the profile considered

### ***Ringraziamenti***

L'autore desidera ringraziare tutti coloro (insegnanti, allievi, imprenditori, il dirigente scolastico) che hanno reso possibile la realizzazione della ricerca descritta nel presente articolo, partecipando alle varie fasi del progetto. In particolare, si vuole ringraziare Elisabetta Emiliani, responsabile dell'Area Formazione del CIFIR – Consorzio Industriale per la Formazione e l'Innovazione di Rovigo.

---

<sup>1</sup> Facoltà di Scienze della Formazione, Università di Bologna. Per comunicazioni con l'autore: [filippo.ferrari5@unibo.it](mailto:filippo.ferrari5@unibo.it) ; [ferrari@risorseumaneonline.org](mailto:ferrari@risorseumaneonline.org)

## 1 Introduzione

Questo articolo si colloca all'interno del filone di ricerca sul capitale umano (Becker, 1964; Acemoglu, Pischke, 1999) e, analogamente ad altri contributi (Allen J., Van Der Velden R. 2001; Ferrari, Emiliani, 2009, volume a cui si rimanda per una visione d'insieme del problema) vuole fornire un contributo allo studio dello *skill mismatch* nei mercati del lavoro. L'opzione metodologica scelta si propone di andare oltre la valutazione del titolo di studio formalmente posseduto dai soggetti in ingresso nel mercato del lavoro (titolo di studio spesso solamente indicativo delle reali competenze possedute), e invece confrontare le competenze (in termini di abilità e conoscenze) possedute dagli studenti in uscita dai percorsi scolastici e le competenze richieste dal mercato del lavoro, in riferimento a due profili professionali (l'Operatore della ristorazione, qualifica triennale, e il Tecnico del turismo, diploma quinquennale), in un ambito territoriale circoscritto e omogeneo, una provincia del Nord-est d'Italia. L'ipotesi di lavoro è confermare quanto emerso da precedenti studi (Ferrari, Emiliani, cit.) oltre che dal senso comune, che ritiene la condizione dei neodiplomati e neoqualificati caratterizzata da *skill mismatch* rispetto a quanto richiesto dal mercato del lavoro, ed in particolare da *underskilling* (carenza di competenze).

Il presente articolo è così organizzato. Il paragrafo 2 presenta l'ambito teorico di riferimento; il paragrafo 3 descrive la metodologia utilizzata per la ricerca; il paragrafo 4 rende conto dei risultati; conclude il lavoro il paragrafo 5, con le conclusioni e i commenti dell'autore.

## 2 Il quadro teorico di riferimento: *educational mismatch* e *skill mismatch*

Con *educational mismatch* si intende il mancato allineamento fra il livello degli studi raggiunto da un lavoratore e quello richiesto da un'impresa per ricoprire una determinata posizione organizzativa (ISFOL, 2006). Utilizzando il titolo di studio per indicare il livello di istruzione individuale, un lavoratore risulterà *overeducated* quando il titolo posseduto sarà superiore al titolo richiesto e *undereducated* nella situazione inversa. L'incoerenza tra titolo di studio posseduto e lavoro svolto ha effetti sul salario e altri aspetti del mercato del lavoro, noti da tempo in letteratura, quali il turn-over lavorativo (Hersch, 1991), le scelte occupazionali (Viscusi, 1979), la soddisfazione lavorativa (Tsang, Levin, 1985, Cabral Vieira, 2005), la disoccupazione (Manacorda, Petrongolo, 1999).

In letteratura vengono proposti diversi modelli esplicativi di tali effetti sul mercato del lavoro, tutti basati su una relazione di vario genere tra titolo di studio e livello del lavoro svolto: i diversi approcci teorici differiscono in merito a come considerano la relazione tra *educational mismatch* (titolo di studio posseduto rispetto al livello del lavoro) e *skill mismatch* (competenze possedute e competenze richieste). Secondo la *Teoria dell'Assegnazione* (Sattinger, 1993) l'allocazione è ottimale quando i lavoratori sono distribuiti nel mercato del lavoro

in accordo con le loro competenze; in questo senso, il *mismatch* può essere spiegato dalle differenti percentuali tra lavori complessi o semplici disponibili in confronto al livello di competenze dei lavoratori. Hartog (2000) sottolinea che il *mismatch* può essere dovuto anche a carenze o distorsioni informative e/o di orientamento nei lavoratori, particolarmente nel periodo di transizione scuola-lavoro: i lavoratori accettano lavori sotto o sopra qualificati perché non conoscono il loro mercato di lavoro di riferimento. La nota *Teoria del Capitale Umano* (Becker, 1964) aiuta a spiegare meglio i differenziali salariali: essi non dipenderebbero tanto dall'*educational mismatch*, quanto dal livello del lavoro in sé. Chi lavora al di sotto del proprio livello di studio è meno produttivo in proporzione in quanto sfrutta minor capitale umano rispetto a chi lavora ad un livello appropriato; viceversa, chi lavora al di sopra del proprio livello può, per così dire, far fruttare di più il proprio capitale (umano). In altre parole, ciò che influenza la retribuzione non è il capitale umano (in termini di titolo di studio) posseduto dal lavoratore, bensì il livello lavorativo nel quale il lavoratore è attivo. La *Teoria Istituzionale* (Thurow, 1975) offre un'ulteriore spiegazione per i medesimi effetti di differenziale salariale. Secondo questo approccio, i lavoratori spesso sono costretti ad accettare bassi salari in quanto le caratteristiche del lavoro sono più facilmente osservabili rispetto a quelle del lavoratore: le differenze retributive quindi non riflettono le differenze individuali in termini di produttività o titolo di studio, bensì le scale salariali definite istituzionalmente (ad esempio i CCNL).

La *teoria delle competenze eterogenee* (Green, McIntosh, 2002; 2007) suggerisce che la relazione tra *educational* e *skill mismatch* è più debole. L'assunto di base di tale approccio è che anche tra individui con il medesimo livello di scolarizzazione c'è una variabilità significativa di competenze e conoscenze possedute. Così ci possono essere individui che sembrano sovra-qualificati ma che in realtà sono al livello più basso del loro gruppo di riferimento quanto a titolo di studio. Lavoratori che guadagnano meno o trovano un'occupazione con maggiore difficoltà in quanto poco competenti o con competenze poco spendibili sul mercato, a prescindere dal loro titolo di studio.

Tale relazione talvolta debole tra *educational mismatch* e *skill mismatch* apre una riflessione importante dal punto di vista della formazione continua, oltre che della formazione al lavoro, in particolare se si considera l'attuale periodo di turbolenza e dinamismo (in negativo) del tessuto economico internazionale. È necessario spostare l'attenzione dallo stock ai flussi di competenze possedute dai lavoratori e richieste dalle imprese: la continua evoluzione dell'azienda determina un *mismatch* permanente (Cainarca, Sgobbi, 2005), che definisce lo stock di competenze possedute dai ragazzi qualificati/diplomati in uscita dai percorsi scolastici un punto di partenza e non di arrivo, e che invalida il tradizionale assunto che lo *skill mismatch* tra lavoratore e lavoro migliori con il passare del tempo trascorso dal lavoratore nell'azienda (van Eijs, Heijke, 1996).

La grande mole di studi relativi all'*educational mismatch* rispetto a quelli dedicati allo *skill mismatch* è indicatore inoltre delle difficoltà a studiare il secondo fenomeno. In letteratura (Allen, Van der Velden, 2005) ci si pone il problema di selezionare tali competenze all'interno della gamma enorme di competenze agite

da un lavoratore, e sono state proposte schematizzazioni alternative, di tipo oggettivo (*job description*, repertori standard delle qualifiche professionali) o soggettivo (autovalutazioni da parte del lavoratore). In ogni caso, la convergenza verso uno standard condiviso per lo studio dello *skill mismatch* appare ancora lontano, e ancor più se si prende in considerazione un confronto tra *skill* possedute in uscita dal percorso scolastico e *skill* richieste dal mercato del lavoro, confronto pressoché assente in letteratura.

## **2.1 Skill mismatch e ricerca del lavoro**

Il *mismatch*, che ha attratto l'attenzione degli economisti nell'ambito delle spiegazioni della disoccupazione (Padoa Schioppa, 1991), è definito come una mancata corrispondenza tra domanda e offerta di un certo tipo di lavoro in modo tale che ne risultino contemporaneamente disoccupazione e posti di lavoro vacanti (Layard, Nickell, Jackman, 1991). Focalizzandosi sulle conseguenze specifiche dell'*educational e skill mismatch* sul mercato del lavoro di chi è già occupato, la letteratura esistente (Allen, Van Der Velde, 2001) sottolinea gli affetti del *mismatch* sulla ricerca del lavoro da parte di chi già lo possiede. I dati a disposizione mostrano che lo *skill mismatch* percepito è un buon motivo per andare alla ricerca di un lavoro alternativo al presente, in particolare nel caso che il lavoratore ritenga di sotto-utilizzare le proprie competenze; ma anche nel caso opposto, di carenza di competenze, c'è comunque un effetto sul desiderio di cambiare lavoro, allo scopo di ridurre l'ansia di non sentirsi all'altezza del compito richiesto (Brief, Weiss, 2001)).

È interessante notare che, controllando gli effetti dello *skill mismatch*, la retribuzione ora mostra un effetto significativo sulla decisione di cercare un nuovo lavoro, al contrario della varietà del lavoro e della possibilità di contribuire in termini di idee. In altre parole, si accetta più volentieri un lavoro non in linea con le proprie competenze possedute e scarsamente retribuito se tale lavoro permette varietà di compiti e la possibilità di apportare un proprio contributo, altrimenti la bassa retribuzione è in sé un buon motivo per cambiare lavoro, ma non quanto lo *skill mismatch* (Allen, Van Der Velde, 2001).

## **2.2 Skill mismatch e soddisfazione lavorativa**

La soddisfazione lavorativa è considerata da tempo in letteratura un forte predittore del benessere individuale (Argyle, 1989; Judge, Watanabe, 1993). Le evidenze empiriche disponibili sembrano indicare che, sebbene la retribuzione sia importante, essa non spiega completamente la soddisfazione lavorativa. Da una decina d'anni in letteratura sono comparsi alcuni studi empirici che cercano di indagare la relazione tra *skill mismatch* e *job satisfaction*, con risultati non del tutto univoci. Battu et alii (1997) hanno rilevato che la soddisfazione è contrastata dallo *skill mismatch*; Balfield e Harris (2002), invece, non hanno trovato solide prove statistiche che la congruenza tra le competenze possedute e quelle richieste sia motivo di soddisfazione; Johnson e Johnson (2002) hanno trovato una

relazione negativa tra soddisfazione lavorativa e skill mismatch, come pure i più volte citati Allen e Van Der Velden (2001). In conclusione, *una scarsa corrispondenza tra skills possedute e richieste sembra avere un effetto negativo sulla soddisfazione lavorativa, più di tutte le altre variabili considerate*. Tale effetto è confermato da un recente studio riferito al Portogallo (Cabral Vieira, 2005). È concorde la letteratura di tipo psicologico, in particolare gli classici studi appartenenti al filone della teoria delle aspettative (Vroom, 1964; Locke, 1976), laddove il lavoro svolto permette di sfruttare le competenze possedute coerentemente con le aspettative del lavoratore.

### **2.3 Skill mismatch e retribuzioni**

L'effetto dello skill mismatch sulle retribuzioni è uno degli aspetti più studiati empiricamente (Allen, Van Der Velden, 2001; per il caso italiano, Di Pietro, Urwin, 2006). Secondo quanto emerge in letteratura, le conclusioni però non sono univoche. L'*educational mismatch* sembra essere una variabile importante almeno quanto lo *skill mismatch* dal punto di vista retributivo: il mercato del lavoro attribuisce maggiore importanza al titolo di studio formale e pare disposto a non penalizzare (dal punto di vista salariale) l'eventuale gap di competenze e conoscenze, a parità di titolo di studio. Questi risultati possono essere spiegati dal fatto che, per il mercato del lavoro, è la caratteristica del lavoro che determina la retribuzione e non il livello di istruzione di chi lo svolge o le specifiche competenze e conoscenze possedute dal lavoratore. Chi riesce ad accedere ad un lavoro di livello maggiore rispetto al proprio titolo di studio sarà premiato in termini retributivi. È necessario aggiungere, però, che almeno nello scenario italiano altre sono le variabili intervenienti nella relazione *skill mismatch* – retribuzioni. Ad esempio, la dimensione dell'impresa (Pistaferrri, 1999), o le fasi della carriera (Dolton, Silles 2001), almeno per quanto riguarda i laureati italiani (Di Pietro, Urwin, 2006, cit.).

## **3 Metodologia utilizzata**

Sul versante delle indagini empiriche i problemi maggiori sono associati alla rilevazione e, quindi, alla misurazione del *mismatch*, sia che ci si riferisca all'*overeducation* sia che si intenda l'*undereducation*. Quest'ultimo aspetto si complica ulteriormente quando il *mismatch* viene riferito alle competenze, di cui l'istruzione scolastica rappresenta principalmente, se non esclusivamente, la componente esplicita/codificata delle conoscenze. Allen e Van der Velden (2001), utilizzando una metodologia soggettiva (autovalutazione da parte del lavoratore) per lo studio dell'*educational mismatch* e dello *skill mismatch*, rilevano che l'*educational mismatch* ha un forte effetto sul livello salariale (in accordo con tutte e tre le teorie sopradescritte), mentre (contrariamente agli assunti della teoria dell'assegnazione) l'*educational mismatch* non è condizione sufficiente per lo *skill mismatch*: in altre parole, il fatto di possedere un titolo di studio formale diverso da quello richiesto dal lavoro svolto non implica necessariamente uno *skill mismatch* (possesso di competenze inutili, eccessive o mancanti). Questa evidenza impone quindi la necessità di affrontare il problema ad un livello di analisi

ulteriore, che si focalizzi sulle competenze possedute dal lavoratore (o, nel nostro caso, aspirante tale) e le competenze richieste dal mercato del lavoro *in relazione ad uno specifico profilo professionale*, a prescindere dal titolo di studio formale rilasciato dal percorso scolastico.

Dal punto di vista metodologico, anche uno studio più recente (Allen, De Weert, 2007), ha utilizzato un protocollo soggettivo/percepito per analizzare l'*educational mismatch* (ai diplomati/laureati veniva chiesto quale fosse secondo loro il livello di studi appropriato per il lavoro da loro svolto: maggiore, minore, appropriato, e quanto il loro titolo di studio fosse coerente con l'ambito lavorativo in cui erano), in aggiunta ad un protocollo più descrittivo/analitico per misurare lo *skill mismatch* (veniva fornito agli intervistati un elenco di 18 competenze in riferimento alle quali dovevano indicare quanto l'attuale lavoro ne richiedesse l'utilizzo, in confronto al possesso di tali competenze da parte dell'intervistato). I dati così raccolti in merito all'*educational mismatch* venivano incrociati e individuavano una tassonomia di esiti differenti, da "lavoro di livello maggiore rispetto alla mia istruzione" a "lavoro di livello appropriato ma in un campo diverso" fino a "lavoro al di sotto del mio livello di istruzione. I dati riferiti allo *skill mismatch* erano, come detto, raccolti in modo differente, chiedendo agli intervistati di attribuire un valore da 1 ("per niente") a 5 ("del tutto") in merito all'utilizzo di specifiche conoscenze e competenze acquisite nel corso di studi. Con questo protocollo mancano in verità dati diretti sull'eventuale carenza di competenze (*skill shortage*), in quanto non era possibile raccogliere dati riferiti all'attuale utilizzo di competenze e conoscenze non acquisite durante gli studi, ma è comunque possibile ricostruire tale indicatore confrontando le *skills* possedute all'uscita dalla scuola con quelle utilizzate sul lavoro. In questo caso, lo *skill shortage* è definito come un differenziale negativo maggiore di un punto tra livello di competenza posseduto e richiesto, anche se la discrepanza di un punto non può essere automaticamente considerata *shortage* in senso stretto, dal momento che il tempo passato dalla fine degli studi all'ingresso al lavoro fa sì che alcune *skills* siano state sviluppate al di fuori del contesto scolastico.

Come già nella ricerca citata (Ferrari, Emiliani, 2009), si è cercato di andare oltre e completare i protocolli esistenti in letteratura, applicando l'autovalutazione da parte dei diretti interessati (gli studenti neoqualificati o neodiplomati) a griglie analitiche strutturate che riportassero le specifiche abilità e conoscenze del profilo professionale oggetto d'indagine. In altre parole, si è chiesto ai soggetti partecipanti di autovalutare il proprio livello di abilità e conoscenze in riferimento a ciascuna singola abilità e conoscenza che compone il profilo professionale atteso, riportati in allegato.

Dal punto di vista operativo, gli standard di competenze (Operatore della Ristorazione e Tecnico del Turismo) sono stati validati tramite focus group dagli imprenditori del settore (che rappresentavano il mercato del lavoro di sbocco) insieme ai docenti della scuola, e sulla base di tali standard sono stati costruiti tre strumenti differenti:

1. una griglia di autovalutazione per i neo qualificati e i neodiplomati (vedi Allegato 1 e allegato 3), con la quale si chiedeva ai soggetti di formulare

- una valutazione sul proprio livello di abilità/conoscenza posseduto, in riferimento alle abilità e conoscenze del profilo professionale;
2. una griglia di valutazione per gli imprenditori, con la quale si chiedeva agli imprenditori di valutare il livello di importanza relativa di ciascuna abilità e conoscenza in riferimento alle abilità e conoscenze del profilo professionale;
  3. una griglia di valutazione per i docenti, con la quale si chiedeva agli stessi di valutare il livello di importanza relativo di ciascuna abilità e conoscenza in riferimento alle abilità e conoscenze del profilo professionale.

L'obiettivo era quello di raccogliere e confrontare i dati, allo scopo di far emergere le possibili situazioni di *underskilling* e *overskilling* tra quanto dichiarato dai ragazzi qualificati o diplomati e quanto richiesto dal mercato del lavoro, e confrontando ulteriormente tali dati con la valutazione dei docenti.

Hanno risposto ai questionari, per il profilo Operatore della Ristorazione 42 imprese, 10 docenti, 135 ragazzi; per il profilo Tecnico del Turismo 42 imprese, 8 docenti, 119 allievi.

## 4 Risultati

Operativamente, la scheda raccoglieva il valore dell'importanza relativa attribuita alla specifica *skill* in una scala da 0 (importanza nulla, *skill* inutile per il profilo) a 5 (importanza massima, *skill* fondamentale e imprescindibile per il profilo). La scala proposta, a 6 valori, implicava una forzatura e polarizzazione della realtà (non c'era infatti la risposta 'di fuga' mediana), che se dal punto di vista scientifico-metodologico rappresenta senz'altro un limite, dal punto di vista operativo costringe i diretti interessati a 'schierarsi' verso un polo o l'altro dell'importanza percepita, operando una semplificazione della realtà e permettendo un'utilizzazione pratica migliore dei dati (le *skills* sono sempre più o meno utili/inutili, mai indifferenti).

L'esito dell'operazione di *matching* poteva sortire i seguenti risultati:

- Nel confronto Imprese-Allievi, i valori della singola *skill* potevano situarsi in un continuum teorico da +100% (indicante una *skill* posseduta al livello esperto ma ritenuta inutile dalle imprese) a -100% (indicante la assoluta mancanza nei diplomandi una *skill* ritenuta invece fondamentale dalle imprese).
- Nel confronto Imprese-Docenti, i valori della singola *skill* potevano situarsi in un continuum teorico da +100% (indicante la assoluta sottovalutazione da parte dei docenti dell'importanza nel curriculum scolastico di una *skill* ritenuta invece fondamentale dalle imprese) a -100% (indicante la assoluta sopravvalutazione da parte dei docenti dell'importanza nel curriculum scolastico di una *skill* ritenuta invece del tutto inutile dalle imprese)
- Nel confronto Allievi-Docenti, i valori della singola *skill* potevano situarsi in un continuum teorico da +100% (indicante il possesso esperto di una *skill* ritenuta inutile dai docenti) a -100% (indicante la assoluta mancanza nei diplomandi di una *skill* ritenuta fondamentale dai docenti)



Nell'analisi dei dati, sono stati trattati come significativi solamente i mismatch superiori a  $\pm 30\%$ , corrispondenti alla differenza nell'importanza attribuita di due gradi pieni di valutazione circa. Sono stati confrontati i dati relativi ai due livelli più alti di importanza (4 e 5) aggregati tra loro, per rendere meglio conto di una valutazione complessiva della *skill* che andasse oltre lo specifico livello di valutazione comprendendo gli ultimi due; in altre parole, si è preferito fornire un'indicazione comparativa aggregata della valutazione della *skill*.

#### 4.1 Operatore della Ristorazione

Relativamente alle Abilità (Essere in grado di...), in merito alla **Unità di Competenza 1 (Trattamento materie prime e semilavorati alimentari)** emerge che:

- Gli **allievi** (cfr. Tabella 1 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dalle **imprese** con un Valore (Val) complessivo = -42%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi con un marcato *underskilling*. In riferimento alle singole abilità, *Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati* presenta Val= - 77%, e *Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati* presenta Val= -42%.
- Gli **allievi** (cfr. Tabella 6 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dai **docenti** con un Valore (Val) complessivo = -24,8%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi con valori ancora all'interno dell'intervallo ritenuto accettabile. In riferimento alle singole abilità, però, *Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati* presenta Val= - 39%, *Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati* presenta Val= -11%, *Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime* presenta Val= -24%.
- I **docenti** (cfr. Tabella 11 in Appendice) sottovalutano l'importanza delle abilità repute fondamentali o quasi dalle **imprese**, con un Valore (Val) complessivo = 17,6%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi ancora all'interno dell'intervallo ritenuto accettabile. In riferimento alle singole abilità, però, è necessario sottolineare che *Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati* presenta Val= 37,6%, *Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati* presenta Val= 31%, mentre *Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime* presenta Val= -15,7%.

In sintesi, docenti e imprese concordano, sostanzialmente, sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo; gli allievi si percepiscono carenti di abilità in relazione sia a quanto atteso dalle imprese che dai loro insegnanti.

In merito alla **Unità di Competenza 2 (Preparazione piatti)** emerge che:

- Gli **allievi** (cfr. Tabella 2 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -36,3%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole abilità, *Individuare i piatti che possono comporre un menù semplice* presenta Val= - 37%, *Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette* presenta Val= 54%, *Applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie...* presenta Val= -49%, ed infine *Mantenere ordine ed igiene della cucina* presenta Val= -6%.
- gli **allievi** (cfr. Tabella 7 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dai docenti con un Valore (Val) complessivo = -10,2%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi all'interno della soglia di tolleranza. In riferimento alle singole abilità, *Individuare i piatti che possono comporre un menù semplice* presenta Val= 6%, *Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette* presenta Val= -29%, *Applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie...* presenta Val= -29%, ed infine *Mantenere ordine ed igiene della cucina* presenta Val= 10%.
- i **docenti** (cfr. Tabella 12 in Appendice) sottovalutano l'importanza delle abilità repute fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val) complessivo = 26,1%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi ancora all'interno dei valori di tolleranza. In riferimento alle singole abilità, però, *Individuare i piatti che possono comporre un menù semplice* presenta Val= 42,9%, *Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette* presenta Val= 25,2%, *Applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie...* presenta Val= 20,5%, ed infine *Mantenere ordine ed igiene della cucina* presenta Val= 15,7%.

In sintesi, docenti e imprese concordano, seppur con qualche differenza, sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo; gli allievi si percepiscono carenti di abilità in relazione a quanto atteso dalle imprese, meno rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti.

In merito alla **Unità di Competenza 3 (Distribuzione pasti e bevande)** emerge che,

- gli **allievi** (cfr. Tabella 3 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -47,4%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*;

Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole abilità, *Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante ...* presenta Val= - 47%, *Impiegare lo stile comunicativo appropriato con il cliente* presenta Val= -53%, *Applicare le tecniche di servizio ai tavoli...*presenta Val= -49%, e infine *Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala* presenta Val= - 41%.

- gli **allievi** (cfr. Tabella 8 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dai docenti con un Valore (Val) complessivo = -17,7%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi all'interno dell'intervallo di tolleranza. In riferimento alle singole abilità, *Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante ...* presenta Val= - 39%, *Impiegare lo stile comunicativo appropriato con il cliente* presenta Val= - 16%, *Applicare le tecniche di servizio ai tavoli...*presenta Val= -4%, e infine *Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala* presenta Val= -13%.
- i **docenti** (cfr. Tabella 13 in Appendice) sottovalutano l'importanza delle abilità repute fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val) complessivo = 29,8%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi ancora all'interno dei valori di tolleranza, seppure per pochissimo. In riferimento alle singole abilità, però, *Impiegare lo stile comunicativo appropriato con il cliente* presenta Val= 37,6%, *Applicare le tecniche di servizio ai tavoli...*presenta Val= 45,2%, e infine *Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala* presenta Val= 28,1%.

In sintesi, docenti e imprese non sono concordi sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo; gli allievi si percepiscono carenti di abilità in relazione a quanto atteso dalle imprese, meno rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti.

In merito alla **Unità di Competenza 4 (Preparazione e distribuzione bevande e snack)** emerge che:

- gli **allievi** (cfr. Tabella 4 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -53,6%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole abilità, *Descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar ...* presenta Val= - 60%, *Applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande e degli snack* presenta Val= -58%, *Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande ...*presenta Val= - 44%, e infine *Scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura* presenta Val= -53,6%.
- gli **allievi** (cfr. Tabella 9 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dai docenti

con un Valore (Val) complessivo = -23,8%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi ancora all'interno dell'intervallo di tolleranza. In riferimento alle singole abilità, *Descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar ...* presenta Val= - 14%, *Applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande e degli snack* presenta Val= -21%, *Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande ...*presenta Val= -29%, e infine *Scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura* presenta Val= -31%.

- i **docenti** (cfr. Tabella 14 in Appendice) sottovalutano l'importanza delle abilità repute fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val) complessivo = 29,8%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi ancora all'interno dei valori di mach, seppure per pochissimo. In riferimento alle singole abilità, però, *Descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar ...* presenta Val= 45,2%, *Applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande e degli snack* presenta Val= 37,6%.

In sintesi, docenti e imprese non sono concordi sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo; gli allievi si percepiscono carenti di abilità in relazione a quanto atteso dalle imprese, meno rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti.

In merito alle **Conoscenze** emerge che:

- gli allievi (cfr. Tabella 5 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati pressochè in tutti i saperi reputati fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -44,2%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole conoscenze, solamente due presentano un certo match tra il livello di conoscenza posseduto dagli allievi e l'importanza relativa della stessa nella valutazione delle imprese: *Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative* presenta Val= - 18,1%, *Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (Dl n.155/77)* presenta Val= -23,3%, quindi all'interno della tolleranza prevista dal protocollo di indagine. Tutte le altre conoscenze presentano un *mismatch* in direzione *underskilling* che va dal -32,4% della conoscenza *Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento* fino al -77,5% dei *Principi di enogastronomia*, conoscenza fondamentale per le imprese ma in relazione alla quale gli allievi si sentono poco o nulla preparati.
- gli allievi (cfr. Tabella 10 in Appendice) si sentono mediamente più preparati in molti saperi, in confronto all'importanza relativa di ciascun sapere secondo i loro docenti, ma con un Valore (Val) complessivo = 11,5%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), all'interno quindi della soglia di tolleranza.

- i docenti (cfr. Tabella 15 in Appendice) sottovalutano l'importanza di tutte le conoscenze reputate invece fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val) complessivo = 55,7%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*).

In sintesi, docenti e imprese sono assai discordi sull'importanza relativa dell'insieme delle conoscenze per il profilo; gli allievi si percepiscono assai carenti di conoscenze in relazione a quanto atteso dalle imprese; si sentono altresì più preparati rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti, almeno in riferimento all'importanza delle conoscenze per il profilo.

## 4.2 Tecnico del Turismo

Relativamente alle Abilità (Essere in grado di...), in merito alla **Unità di Competenza 1 (Gestione flussi informativi)** emerge che:

- gli allievi (cfr. Tabella 16 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità reputate fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -62,3%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole abilità, *Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura* presenta Val= - 48,3%, *Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti* presenta Val= -61,2%, *Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura ...* presenta Val= -77,3%, e infine *Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti* presenta Val= -58,5%.
- gli allievi (cfr. Tabella 22 in Appendice) si ritengono abbastanza esperti in abilità reputate fondamentali o quasi dai loro docenti, con un Valore (Val) complessivo = -15,7%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi all'interno dell'intervallo accettabile. In riferimento alle singole abilità, però, *Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura* presenta Val= - 34,0%.
- i docenti (cfr. Tabella 28 in Appendice) sottovalutano l'importanza delle abilità reputate fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val) complessivo = 46,6%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi una marcata sottovalutazione dell'importanza dell'Unità di Competenza per il profilo nel suo complesso da parte dei docenti. In riferimento alle singole abilità, *Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti* presenta Val= 50,6%, *Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati* presenta Val= 75%, *Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti* presenta Val= 51,2%.

In sintesi, docenti e imprese non sono concordi sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo con una sistematica sottovalutazione dell'importanza relativa dell'abilità da parte dei docenti; gli allievi si percepiscono carenti di abilità in relazione a quanto atteso dalle imprese, meno rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti.

In merito alla **Unità di Competenza 2 (Progettazione evento fieristico-congressuale)** emerge che:

- gli **allievi** (cfr. Tabella 17 in Appendice) si ritengono scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dalle **imprese** con un Valore (Val) complessivo = -38,5%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole abilità, *Tradurre l'esigenza espressa dal cliente in servizi da erogare* presenta Val= -35,4%, *Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare* presenta Val= -61,9%, *Stabilire gli standard minimi di accessibilità e funzionalità dei luoghi e delle strutture ...*presenta Val= -19,7%, e infine *Identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere* presenta Val= -37%.
- gli **allievi** (cfr. Tabella 23 in Appendice) gli allievi si ritengono abbastanza esperti in abilità repute fondamentali o quasi dai loro **docenti** con un Valore (Val) complessivo = -12%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi all'interno dell'intervallo accettabile, e ugualmente per le singole abilità.
- i **docenti** (cfr. Tabella 29 in Appendice) sottovalutano l'importanza di abilità ritenute fondamentali o quasi dalle **imprese**, con un Valore (Val) complessivo = 26,5%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi ancora all'interno dell'intervallo ritenuto accettabile. In riferimento alle singole abilità, però, *Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare* presenta Val= 40,5%, e *Identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere* presenta Val= 33,9%.

In sintesi, docenti e imprese non sono concordi sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo con una sottovalutazione dell'importanza relativa dell'abilità da parte dei docenti; gli allievi si percepiscono carenti di abilità in relazione a quanto atteso dalle imprese, molto meno rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti.

In merito alla **Unità di Competenza 3 (Pianificazione attività di ricevimento)** emerge che:

- gli allievi (cfr. Tabella 18 in Appendice) si ritengono scarsamente preparati in abilità repute fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -43%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole abilità, *Determinare*

*piani di lavoro e distribuzione dei compiti presenta Val= -39,8%, Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni presenta Val= -42,4%, Definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità ...presenta Val= -70,0%, Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza presenta Val= 27,3% e infine Rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e la soddisfazione del cliente Val= -35,3%.*

- gli allievi (cfr. Tabella 24 in Appendice) si ritengono abbastanza esperti in abilità reputate fondamentali o quasi dai loro docenti con un Valore (Val) complessivo = -16,7%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi all'interno dell'intervallo accettabile, e ugualmente per le singole abilità.
- i docenti (cfr. Tabella 30 in Appendice) sottovalutano l'importanza delle abilità reputate fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val) complessivo = 26%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi ancora all'interno dell'intervallo ritenuto accettabile. In riferimento alle singole abilità, però, *Definire le politiche di gestione del booking* presenta Val= 56,0%.

In sintesi, docenti e imprese non sono concordi sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo con una sottovalutazione dell'importanza relativa dell'abilità da parte dei docenti; gli allievi si percepiscono carenti di abilità in relazione a quanto atteso dalle imprese, molto meno rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti.

In merito alla **Unità di Competenza 4 (Accoglienza cliente e customer satisfaction)** emerge che:

- gli allievi (cfr. Tabella 19 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità reputate fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -60,5 %, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole abilità, *Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati* Val= -56,0%, *Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non* presenta Val= -65,7%, *Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele* presenta Val= -59,7%.
- gli allievi (cfr. Tabella 25 in Appendice) si ritengono abbastanza esperti in abilità reputate fondamentali o quasi dai loro docenti con un Valore (Val) complessivo = -24,5 %, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi all'interno dell'intervallo accettabile. In riferimento alle singole abilità, però, *Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non* presenta Val= -32,4%.
- i docenti (cfr. Tabella 31 in Appendice) sottovalutano l'importanza delle abilità reputate fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val)

complessivo = 35,9%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi una certa sottovalutazione dell'importanza dell'Unità di Competenza per il profilo nel suo complesso da parte dei docenti. In riferimento alle singole abilità, *Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele* presenta Val= 48,2%, e *Individuare azioni di fidelizzazione della clientela* presenta Val= 33,3%.

In sintesi, docenti e imprese non sono concordi sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo con una sistematica sottovalutazione dell'importanza relativa dell'abilità da parte dei docenti; gli allievi si percepiscono estremamente carenti di abilità in relazione a quanto atteso dalle imprese, e carenti anche rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti.

In merito alla **Unità di Competenza 5 (Gestione contabile eventi)** emerge che:

- gli allievi (cfr. Tabella 20 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati in abilità reputate fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -63,3%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole abilità, *Commutare le specifiche caratteristiche dei servizi proposti in dati economici di preventivo* presenta Val= -74,8%, *Adottare differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori, ecc* presenta Val= -57,8%, *Valutare sulla base delle specifiche di budget la corretta allocazione delle risorse economiche* presenta Val= -58,4%, *Tradurre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione* presenta Val= -62,0%.
- gli allievi (cfr. Tabella 26 in Appendice) si ritengono gli allievi si ritengono abbastanza esperti in abilità reputate fondamentali o quasi dai loro docenti con un Valore (Val) complessivo = -13,4%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), quindi all'interno dell'intervallo accettabile, e ugualmente per le singole abilità.
- i docenti (cfr. Tabella 32 in Appendice) sottovalutano l'importanza delle abilità reputate fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val) complessivo = 35,9%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi una marcata sottovalutazione dell'importanza dell'Unità di Competenza per il profilo nel suo complesso da parte dei docenti. In riferimento alle singole abilità, il livello di sottovalutazione va da *Adottare differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori*, che presenta Val= 36,3% a *Commutare le specifiche caratteristiche dei servizi proposti in dati economici di preventivo* che presenta Val= 73,2%.

In sintesi, docenti e imprese non sono concordi sull'importanza relativa dell'Unità di Competenza per il profilo con una marcata sottovalutazione dell'importanza relativa dell'abilità da parte dei docenti; gli allievi si percepiscono estremamente



carenti di abilità in relazione a quanto atteso dalle imprese, e carenti anche rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti.

In merito alle **Conoscenze** emerge che:

- gli allievi (cfr. Tabella 21 in Appendice) si ritengono per nulla o scarsamente preparati pressoché in tutti i saperi reputati fondamentali o quasi dalle imprese con un Valore (Val) complessivo = -53,6%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*). In riferimento alle singole conoscenze, solamente due presentano un certo match tra il livello di conoscenza posseduto dagli allievi e l'importanza relativa della stessa nella valutazione delle imprese: *Servizi internet* presenta Val= - 20,3%, *Principali normative regolanti il rapporto di lavoro e le differenti tipologie contrattuali* presenta Val= -8,4%, quindi all'interno della tolleranza prevista dal protocollo di indagine. Tutte le altre conoscenze presentano un *mismatch* in direzione *underskilling* che va dal -33,6 % della conoscenza *Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori* fino al -80,5% de *Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro*, conoscenza fondamentale per le imprese ma in relazione alla quale gli allievi si sentono poco o nulla preparati.
- gli allievi (cfr. Tabella 27 in Appendice) si ritengono abbastanza preparati in saperi reputati fondamentali o quasi dai loro docenti con un Valore (Val) complessivo = 6,7%, (dove Val 0=match; Val +100 max *overskilling*; Val -100 max *underskilling*), indicante quindi addirittura un leggero *overskilling*. In riferimento alle singole conoscenze, però, il quadro è più composito. solamente due presentano un certo match tra il livello di conoscenza posseduto dagli allievi e l'importanza relativa della stessa nella valutazione delle imprese: *Servizi internet* presenta Val= 47,9%, indicando un marcato *overskilling*; le *Normative per la sicurezza nei luoghi di lavoro* presenta Val= 31,1%, indicando un deciso *overskilling*; infine *Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro*, presenta Val= -34,9%, conoscenza quindi fondamentale per i docenti ma in relazione alla quale gli allievi si sentono poco preparati.
- I docenti (cfr. Tabella 33 in Appendice), sottovalutano l'importanza dei saperi ritenuti invece fondamentali o quasi dalle imprese, con un Valore (Val) complessivo = 53,6%, (dove Val 0=match; Val +100 max *underevaluation*; Val -100 max *overevaluation*), quindi una marcata sottovalutazione dell'importanza delle Conoscenze per il profilo nel suo complesso da parte dei docenti. Notevole in particolare la sottovalutazione di importanza in relazione a discipline quali *Procedure amministrativo-contabili* (Val= 77%), *Principi di amministrazione e contabilità* (Val= 75,9%), *Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro*, che presenta Val= 80,1%, e altre quali *Due lingue*

*straniere parlate e scritte (Val= 67,8%), e Principali software per la gestione dei flussi informativi (Val= 68,1%).*

In sintesi, docenti e imprese sono assai discordi sull'importanza relativa dell'insieme delle conoscenze per il profilo, con una sistematica e forte sottovalutazione dell'importanza da parte dei docenti in relazione alle conoscenze di profilo; gli allievi si percepiscono assai carenti di conoscenze in relazione a quanto atteso dalle imprese; si sentono altresì un po' più preparati rispetto a quanto atteso dai loro insegnanti, almeno in riferimento all'importanza delle conoscenze per il profilo.

## **5 Conclusioni e problemi aperti**

La conclusione è univoca, indipendentemente dal profilo considerato. Gli allievi si ritengono impreparati, sia dal punto di vista operativo (abilità) che teorico (conoscenze), in particolare confrontando il livello di abilità/conoscenza posseduto (nella percezione degli allievi) con la relativa importanza attribuita dall'impresa a quelle specifiche abilità/conoscenze. In altre parole, si sentono impreparati relativamente ad abilità e conoscenze ritenute fondamentali dalle imprese. I loro docenti non attribuiscono al complessivo sistema di abilità e conoscenze la stessa importanza che gli attribuiscono le imprese, sottovalutandola sistematicamente. Il confronto allievi-docenti, infine, porta a concludere che l'*underskilling* è meno marcato, solamente perché l'importanza relativa attribuita dai docenti alle abilità e conoscenze è minore.

La presente conferma, quindi, l'ipotesi di lavoro di un marcato *mismatch* in direzione *underskilling* tra abilità e conoscenze possedute dai qualificati e diplomati in uscita dai percorsi scolastici e quanto richiesto dalle imprese del settore.

La ricerca evidenzia, inoltre, la scarsa consapevolezza degli insegnanti relativamente all'importanza di certe abilità e conoscenze per i profili considerati, secondo quanto indicato dalle imprese.

## Riferimenti bibliografici

- ACEMOGLU D., PISCHKE J. (1999), *Beyond Becker: training in imperfect labour markets*, in "Economic Journal", 109, pp. 112-142.
- ALLEN J., VAN DER VELDEN R. (2001), *Educational mismatches versus skill mismatches: effects on wages, job satisfaction, and on-the-job search*, "Oxford Economic Papers", 3, 434-452.
- ALLEN J., VAN DER VELDEN R. (2005), *The Role of Self-Assessment in Measuring Skills*, Paper for the Jacobs Foundation Conference "Interdisciplinary and Cross-National Perspectives on Skill Formation and the Reform of Vocational and Professional Training", April 14-16, Marbach, Switzerland.
- ALLEN J., DE WEERT E. (2007), *What Do Educational Mismatches Tell Us About Skill Mismatches? A Cross-country Analysis*, "European Journal of Education", 42, 1, pp. 59-73.
- ARGYLE M. (1989), *The Psychology of Happiness*, Routledge, London.
- BATTU H., BELFIELD C., SLOANE P. (1997), *Overeducation among graduates: a cohort view*, University of Aberdeen, Department of Economics.
- BECKER G. (1964), *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*, Columbia University Press, New York.
- BELFIELD C., HARRIS R. (2002), *How well do theories of job matching explain variation in job satisfaction across education levels? Evidence for U.K. graduates*, "Applied Economics", 34, pp. 535-548.
- BRIEF A. P., WEISS H. M. (2001), *Organizational behavior: affect in the workplace*, in 'Annual Review of Psychology', 53, 279-307, p. 282.
- CABRAL VIEIRA J.A (2005), *Skill mismatches and job satisfaction*, "Economics Letters", 89, pp. 39-47.
- DI PIETRO G., URWIN P. (2006), *Education and Skills Mismatch in the Italian Graduate Labour Market*, "Applied Economics", 38, 79-93.
- DOLTON P., SILLES M. (2001), *Over-education in the graduate labour market: some evidence from alumni data*, "Centre for Economics of Education", Discussion Paper 9, London School of Economics and Political Science.
- FERRARI F., EMILIANI E. (2009), *Le competenze e il mercato del lavoro. Un'analisi dei fabbisogni formativi tra scuola e impresa*, Carocci, Roma.
- GREEN F., MCINTOSH S. (2007), *Is there a genuine underutilization of skills amongst the over-qualified?*, "Applied Economics", 39, pp.427-439.
- HARTOG J. (2000), *Over-education and earnings: where are we, where should we go?*, "Economics of Education Review", 19, pp. 131-147.
- HERSCH J. (1991), *Education match and job match*, "Review of Economics and Statistics", 73, 140-144.
- JOHNSON G., JOHNSON W. (2002), *Perceived over-qualification and dimensions of job satisfaction: a longitudinal analysis*, "Journal of Psychology", 134, pp. 537-555.
- JUDGE T., WATANABE S. (1993), *Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship*, "Journal of Applied Psychology", 78, 939-948.

- LAYARD R., NICKELL S., JACKMAN, R. (1991), *Unemployment: macroeconomic performance and the labour market*, Oxford University Press, Oxford.
- LOCKE E.A. (1976), *The nature and cause of job satisfaction*, in M.D.DUNETTE (eds), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Rand MacNeilly, Chicago.
- MANACORDA M., PETRONGOLO B. (1999), *Skill mismatch and unemployment in OECD countries*, "Economica", 66, 181-207.
- PADOA SCHIOPPA F. (a cura di) (1991), *Mismatch and Labour Mobility*, Cambridge University Press, Cambridge Mass.
- PISTAFERRI L. (1999), *Informal networks in the Italian labour market*, "Giornale degli Economisti e Annali di Economia", 58, pp. 355-75.
- SATTINGER M. (1993), *Assignment models of the distribution of earnings*, "Journal of Economic Literature", 31, pp. 851-80.
- THUROW L. C. (1975), *Generating inequality: mechanisms of distribution in the U.S. economy*, Basic books, New York.
- TSANG M.C., LEVIN H. (1985), *The economics of overeducation*, "Economics of Education Review", 4, 93-104.
- VISCUSI W. K. (1979), *Job hazards and workers quit rates: an analysis of adaptive workers behavior*, "International Economic Review", 20, 29-58.
- VROOM V. (1964), *The motivation to work*, Wiley, New York.

## Allegato 1 – Standard formativo ‘Operatore della Ristorazione’

DESCRIZIONE SINTETICA: L' <i>Operatore della ristorazione/servizi di ricevimento</i> è in grado di preparare e distribuire – secondo modalità ed indicazioni prestabilite - pasti e bevande intervenendo in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio ristorativo.		
UNITÀ DI COMPETENZA	ABILITÀ RELATIVE (ESSERE IN GRADO DI – SAPER FARE)	CONOSCENZE (CONOSCERE - SAPERE)
<p>Unità 1... <b>Trattamento materie prime e semilavorati alimentari</b></p>	<p>identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime</p>	<p>Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative</p> <p>Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar</p> <p>Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento</p>
<p>Attività 2... <b>Preparazione piatti</b></p>	<p>individuare i piatti che possono comporre un menù semplice</p> <p>scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette</p> <p>applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie: antipasti, primi, secondi, contorni, dolci</p> <p>mantenere ordine ed igiene della cucina e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge.</p>	<p>Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica</p> <p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti</p> <p>Principi di enogastronomia</p> <p>Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù</p> <p>Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti</p>
<p>Unità 3 <b>Distribuzione pasti e bevande</b></p>	<p>adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi</p> <p>impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio</p> <p>applicare le tecniche di servizio ai tavoli: raccolta ordinazioni, distribuzione dei piatti e bevande, riassetto dei tavoli</p> <p>controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala</p>	<p>Tecniche di preparazione dei piatti</p> <p>Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli</p> <p>Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti</p> <p>Tecniche di preparazione e servizi delle bevande</p> <p>Tecniche di comunicazione e vendita</p>
<p>Unità 4... <b>Preparazione e distribuzione bevande e snack</b></p>	<p>descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar (calde, fredde, alcoliche e analcoliche)</p> <p>applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande di diverse tipologie e degli snack</p> <p>scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande</p> <p>scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura</p>	<p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative</p> <p>Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77)</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative</p>

## Allegato 2 – Standard formativo ‘Tecnico del Turismo’

DESCRIZIONE SINTETICA Il <i>Tecnico dei servizi turistico-ricettivi</i> è in grado di pianificare, programmare e coordinare le attività dei servizi di alloggio e ricevimento gestendo i relativi flussi informativi.		
UNITÀ DI COMPETENZA	ABILITÀ RELATIVE (ESSERE IN GRADO DI – SAPER FARE)	CONOSCENZE (CONOSCERE - SAPERE)
<b>Unità 1... Gestione flussi informativi</b>  <b>Attività 2... Progettazione evento fieristico-congressuale</b>  Unità 3 <b>Pianificazione attività di ricevimento</b>  Unità 4... <b>Accoglienza cliente customer satisfaction</b>  Unità 5 <b>Gestione contabile eventi</b>	identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura attraverso un sistema informatizzato di elaborazione dei dati  valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti  definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura -ristorativi, di animazione ecc.-  stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti  tradurre l'esigenza espressa dal cliente in una logica complessiva di servizi da erogare  determinare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento  stabilire gli standard minimi di accessibilità e funzionalità dei luoghi e delle strutture in cui ospitare l'evento:  identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere in relazione alle tipologie di servizi da fornire  determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento  stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni  definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari-fiere, congressi, concerti ecc.-  prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza	Due lingue straniere parlate e scritte  Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro  Elementi di base dell'ambiente windows e delle relative applicazioni software: fogli elettronici, programmi di videoscrittura ecc  Principali software per la gestione dei flussi informativi  Procedure amministrativo-contabili  Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica  Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente  Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico  Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori  La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.  Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza nelle strutture di promozione e ricezione turistica  Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità  Normative per la sicurezza nei luoghi di lavoro  Principali normative regolanti il rapporto di lavoro e le differenti tipologie contrattuali  Principi di amministrazione e contabilità
	rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e la soddisfazione del cliente  tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati  individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non  individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele  commutare le specifiche caratteristiche dei servizi proposti in dati economici di preventivo  adottare differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori, ecc  valutare sulla base delle specifiche di budget la corretta allocazione delle risorse economiche  tradurre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione	

## Appendice – Tabelle di elaborazione e confronto dati

**Tabella 1 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-imprese - Unità di Competenza 1**

Unità di Competenza 1	Diff A-I							underskilling n= - 25% ÷ -100%	overskilling n= +25% ÷ +100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Trattamento materie prime e semilavorati alimentari</b>									
identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati	0%	3%	23%	51%	-50%	-27%	-77%		
adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati	0%	2%	16%	23%	-28%	-13%	-42%		
utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime	2%	3%	4%	-1%	0%	-8%	-9%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,7%</b>	<b>2,7%</b>	<b>14,4%</b>	<b>24,6%</b>	<b>-26,4%</b>	<b>-16,0%</b>	<b>-42,4%</b>		

**Tabella 2 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-imprese, Unità di Competenza 2**

Unità di Competenza 2	Diff A-I							underskilling n= - 25% ÷ -100%	overskilling n= +25% ÷ +100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Preparazione piatti</b>									
individuare i piatti che possono comporre un menù semplice	1%	1%	9%	26%	3%	-40%	-37%		
scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette	1%	3%	13%	37%	-28%	-25%	-54%		
applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie...	1%	6%	14%	28%	-18%	-31%	-49%		
mantenere ordine ed igiene della cucina ...	1%	1%	2%	1%	7%	-12%	-6%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,6%</b>	<b>9,4%</b>	<b>23,1%</b>	<b>-9,0%</b>	<b>-27,2%</b>	<b>-36,3%</b>		

**Tabella 3 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-imprese, Unità di Competenza 3**

Unità di Competenza 3	Diff A-I							underskilling n= - 25% ÷ -100%	overskilling n= +25% ÷ +100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Distribuzione pasti e bevande</b>									
adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante ...	0%	1%	22%	23%	-22%	-25%	-47%		
impiegare lo stile comunicativo appropriato con il cliente	0%	3%	11%	39%	-27%	-26%	-53%		
applicare le tecniche di servizio ai tavoli...	1%	1%	11%	35%	-26%	-23%	-49%		
controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala	1%	3%	11%	26%	-10%	-31%	-41%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,6%</b>	<b>2,2%</b>	<b>13,8%</b>	<b>30,8%</b>	<b>-21,1%</b>	<b>-26,3%</b>	<b>-47,4%</b>		

**Tabella 4 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-imprese, Unità di Competenza 4**

Unità di Competenza 4	Diff A-I							underskilling n= - 25% ÷ -100%	overskilling n= +25% ÷ +100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Preparazione e distribuzione bevande e snack</b>									
descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar	1%	6%	14%	38%	-44%	-16%	-60%		
applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande e degli snack	1%	4%	16%	38%	-44%	-14%	-58%		
scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande	1%	6%	20%	18%	-13%	-31%	-44%		
scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura	0%	2%	20%	30%	-35%	-17%	-52%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>17,4%</b>	<b>30,8%</b>	<b>-34,1%</b>	<b>-19,5%</b>	<b>-53,6%</b>		

**Tabella 5 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-imprese, Conoscenze**

	Diff A-I			underskilling n= - 25% ÷ -100%		overskilling n= +25% ÷ +100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5
Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative	0,7%	0,7%	14,8%	31,2%	-36,3%	-11,2%	-47,5%
Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar	0,0%	3,0%	14,1%	26,2%	-23,2%	-20,0%	-43,2%
Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento	0,0%	0,7%	7,4%	24,2%	7,1%	-39,5%	-32,4%
Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica	3,0%	5,2%	14,8%	27,8%	-20,2%	-30,6%	-50,8%
Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti	0,7%	5,9%	20,0%	38,9%	-54,1%	-11,5%	-65,6%
Principi di enogastronomia	4,4%	7,4%	30,2%	35,4%	-36,1%	-41,4%	-77,5%
Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù	1,5%	3,7%	23,7%	28,1%	-43,9%	-13,1%	-57,0%
Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti	0,0%	4,4%	21,5%	15,0%	-30,6%	-10,3%	-41,0%
Tecniche di preparazione dei piatti	0,0%	7,4%	10,2%	25,0%	-30,2%	-12,4%	-42,6%
Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli	1,5%	3,0%	13,2%	19,2%	-10,3%	-26,6%	-36,8%
Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti	1,5%	2,2%	11,7%	21,9%	-18,3%	-18,9%	-37,2%
Tecniche di preparazione e servizi delle bevande	3,0%	5,2%	15,6%	28,7%	-30,0%	-22,4%	-52,4%
Tecniche di comunicazione e vendita	3,0%	4,4%	5,0%	33,0%	-13,7%	-31,7%	-45,4%
Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative	3,0%	1,5%	6,8%	6,9%	-0,5%	-17,6%	-18,1%
Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77)	1,5%	2,2%	3,2%	16,3%	-8,9%	-14,3%	-23,3%
Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative	0,0%	2,2%	9,7%	24,2%	-21,9%	-14,3%	-36,2%
<b>Valore complessivo Conoscenze</b>	<b>1,5%</b>	<b>3,7%</b>	<b>13,9%</b>	<b>25,1%</b>	<b>-23,2%</b>	<b>-21,0%</b>	<b>-44,2%</b>

**Tabella 6 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-docenti - Unità di Competenza 1**

Unità di Competenza 1	Diff A-D			overskilling n= +25% ÷ +100%		underskilling n= -25% ÷ -100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5
<b>Trattamento materie prime e semilavorati alimentari</b>							
Identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati	0%	3%	13%	23%	-4%	-36%	-39%
Adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati	0%	2%	11%	-2%	1%	-12%	-11%
Utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime	2%	3%	9%	10%	-10%	-14%	-24%
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,7%</b>	<b>2,7%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,5%</b>	<b>-4,2%</b>	<b>-20,6%</b>	<b>-24,8%</b>

**Tabella 7 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 2**

Unità di Competenza 2	Diff A-D			underskilling n= -25% ÷ -100%		overskilling n= +25% ÷ +100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5
<b>Preparazione piatti</b>							
individuare i piatti che possono comporre un menù semplice	1%	1%	9%	-17%	21%	-15%	6%
scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette	1%	3%	13%	11%	1%	-30%	-29%
applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie...	1%	6%	14%	8%	-25%	-4%	-29%
mantenere ordine ed igiene della cucina ...	1%	1%	2%	-14%	20%	-10%	10%
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,6%</b>	<b>9,4%</b>	<b>-3,0%</b>	<b>4,4%</b>	<b>-14,6%</b>	<b>-10,2%</b>



**Tabella 8 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 3**

Unità di Competenza 3	Diff A-D							underskilling n= - 25% ÷ -100%	overskilling n= +25% ÷ +100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Distribuzione pasti e bevande</b>									
adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante ...	0%	1%	22%	15%	-10%	-29%	-39%		
impiegare lo stile comunicativo appropriato con il cliente	0%	3%	1%	11%	15%	-30%	-16%		
applicare le tecniche di servizio ai tavoli... controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala	1%	1%	13%	-12%	9%	-13%	-4%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,6%</b>	<b>2,2%</b>	<b>11,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>6,9%</b>	<b>-24,5%</b>	<b>-17,7%</b>		

**Tabella 9 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 4**

Unità di Competenza 4	Diff A-I							underskilling n= - 25% ÷ -100%	overskilling n= +25% ÷ +100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Preparazione e distribuzione bevande e snack</b>									
descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar	1%	6%	4%	3%	-17%	3%	-14%		
applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande e degli snack	1%	4%	6%	10%	-18%	-3%	-21%		
scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande	1%	6%	10%	12%	-25%	-3%	-29%		
scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura	0%	2%	20%	9%	-31%	0%	-31%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>9,9%</b>	<b>8,5%</b>	<b>-22,9%</b>	<b>-0,9%</b>	<b>-23,8%</b>		

**Tabella 10 – Operatore della Ristorazione - Confronto allievi-docenti, Conoscenze**

	Diff A-D							overskilling n= +25% ÷ +100%	underskilling n= -25% ÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative	0,7%	0,7%	14,8%	15,7%	10,4%	7,6%	18,0%		
Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar	0,0%	3,0%	14,1%	13,3%	11,3%	8,3%	19,6%		
Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento	0,0%	0,7%	7,4%	18,5%	15,2%	8,1%	23,3%		
Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica	3,0%	5,2%	-0,2%	12,6%	22,4%	7,0%	29,4%		
Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti	0,7%	5,9%	10,0%	33,7%	9,4%	-9,8%	-0,4%		
Principi di enogastronomia	4,4%	7,4%	27,6%	17,8%	1,3%	-8,5%	-7,2%		
Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù	1,5%	3,7%	23,7%	15,0%	5,2%	0,9%	6,1%		
Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti	0,0%	4,4%	21,5%	19,1%	8,9%	-3,9%	5,0%		
Tecniche di preparazione dei piatti	0,0%	7,4%	12,6%	29,3%	4,1%	-3,3%	0,7%		
Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli	1,5%	3,0%	15,6%	21,1%	2,6%	6,3%	8,9%		
Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti	1,5%	2,2%	9,1%	33,5%	4,1%	-0,4%	3,7%		
Tecniche di preparazione e servizi delle bevande	3,0%	5,2%	-4,4%	28,0%	10,0%	8,3%	18,3%		
Tecniche di comunicazione e vendita	3,0%	4,4%	2,4%	22,8%	21,3%	-3,9%	17,4%		
Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative	3,0%	1,5%	11,3%	10,9%	30,0%	-6,7%	23,3%		
Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77)	1,5%	2,2%	5,4%	27,8%	21,3%	-8,1%	13,1%		
Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture	0,0%	2,2%	14,3%	28,5%	13,1%	-8,1%	5,0%		

ristorative							
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>1,5%</b>	<b>3,7%</b>	<b>11,6%</b>	<b>21,7%</b>	<b>11,9%</b>	<b>-0,4%</b>	<b>11,5%</b>

**Tabella 11 – Operatore della Ristorazione - Confronto imprese-docenti - Unità di Competenza 1**

Unità di Competenza 1	Diff I-D							misevaluation n= +100% ÷ + 25%	misevaluation n= -25%÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Trattamento materie prime e semilavorati alimentari</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>		
identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati	0,0%	0,0%	-10,0%	-27,6%	46,7%	-9,0%	37,6%		
adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati	0,0%	0,0%	-5,2%	-25,7%	29,5%	1,4%	31,0%		
utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime	0,0%	0,0%	4,8%	11,0%	-9,5%	-6,2%	-15,7%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>-3,5%</b>	<b>-14,1%</b>	<b>22,2%</b>	<b>-4,6%</b>	<b>17,6%</b>		

**Tabella 12 – Operatore della Ristorazione - Confronto imprese-docenti, Unità di Competenza 2**

Unità di Competenza 2	Diff I-D							misevaluation n= +100% ÷ + 25%	misevaluation n= -25%÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Preparazione piatti</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>		
individuare i piatti che possono comporre un menù semplice	0,0%	0,0%	0,0%	-42,9%	18,1%	24,8%	42,9%		
scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette	0,0%	0,0%	0,0%	-25,2%	29,5%	-4,3%	25,2%		
applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie: antipasti, primi, secondi, contorni, dolci	0,0%	0,0%	0,0%	-20,5%	-7,1%	27,6%	20,5%		
mantenere ordine ed igiene della cucina e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge.	0,0%	0,0%	0,0%	-15,7%	13,3%	2,4%	15,7%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>-26,1%</b>	<b>13,5%</b>	<b>12,6%</b>	<b>26,1%</b>		

**Tabella 13 – Operatore della Ristorazione - Confronto imprese-docenti, Unità di Competenza 3**

Unità di Competenza 3	Diff I-D							misevaluation n= +100% ÷ + 25%	misevaluation n= -25%÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Distribuzione pasti e bevande</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>		
adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi	0,0%	0,0%	0,0%	-8,1%	12,4%	-4,3%	8,1%		
impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio	0,0%	0,0%	-10,0%	-27,6%	41,9%	-4,3%	37,6%		
applicare le tecniche di servizio ai tavoli: raccolta ordinazioni, distribuzione dei piatti e bevande, riassetto dei tavoli	0,0%	0,0%	2,4%	-47,6%	34,8%	10,5%	45,2%		
controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala	0,0%	0,0%	0,0%	-28,1%	22,9%	5,2%	28,1%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>-1,9%</b>	<b>-27,9%</b>	<b>28,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>29,8%</b>		

**Tabella 14 – Operatore della Ristorazione - Confronto imprese-docenti, Unità di Competenza 4**

Unità di Competenza 4	Diff I-D							misevaluation n= +100% ÷ + 25%	misevaluation n= -25%÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Preparazione e distribuzione bevande e snack</b>									
descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar (calde, fredde, alcoliche e analcoliche)	0,0%	0,0%	-10,0%	-35,2%	26,7%	18,6%	45,2%		
applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande di diverse tipologie e degli snack	0,0%	0,0%	-10,0%	-27,6%	26,2%	11,4%	37,6%		
scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande	0,0%	0,0%	-10,0%	-5,7%	-12,4%	28,1%	15,7%		
scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura	0,0%	0,0%	0,0%	-20,5%	4,3%	16,2%	20,5%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>-7,5%</b>	<b>-22,3%</b>	<b>11,2%</b>	<b>18,6%</b>	<b>29,8%</b>		

**Tabella 15 – Operatore della Ristorazione - Confronto imprese-docenti, Conoscenze**

	Diff I-D							misevaluation n= +100% ÷ + 25%	misevaluation n= -25%÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative	0,0%	0,0%	0,0%	-15,5%	46,7%	18,8%	65,5%		
Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar	0,0%	0,0%	0,0%	-12,9%	34,5%	28,3%	62,9%		
Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento	0,0%	0,0%	0,0%	-5,7%	8,1%	47,6%	55,7%		
Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica	0,0%	0,0%	-15,0%	-15,2%	42,6%	37,6%	80,2%		
Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti	0,0%	0,0%	-10,0%	-5,2%	63,6%	1,7%	65,2%		
Principi di enogastronomia	0,0%	0,0%	-2,6%	-17,6%	37,4%	32,9%	70,2%		
Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù	0,0%	0,0%	0,0%	-13,1%	49,0%	14,0%	63,1%		
Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	39,5%	6,4%	46,0%		
Tecniche di preparazione dei piatti	0,0%	0,0%	2,4%	4,3%	34,3%	9,0%	43,3%		
Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli	0,0%	0,0%	2,4%	1,9%	12,9%	32,9%	45,7%		
Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti	0,0%	0,0%	-2,6%	11,7%	22,4%	18,6%	41,0%		
Tecniche di preparazione e servizi delle bevande	0,0%	0,0%	-20,0%	-0,7%	40,0%	30,7%	70,7%		
Tecniche di comunicazione e vendita	0,0%	0,0%	-2,6%	-10,2%	35,0%	27,9%	62,9%		
Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative	0,0%	0,0%	4,5%	4,0%	30,5%	11,0%	41,4%		
Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77)	0,0%	0,0%	2,1%	11,4%	30,2%	6,2%	36,4%		
Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative	0,0%	0,0%	4,5%	4,3%	35,0%	6,2%	41,2%		
	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>-2,3%</b>	<b>-3,4%</b>	<b>35,1%</b>	<b>20,6%</b>	<b>55,7%</b>		

**Tabella 16 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-imprese, Unità di Competenza 1**

Unità di Competenza 1	Diff A-I							underskilling n= - 25% ÷ -100%	overskilling n= +25%÷ +100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Gestione flussi informativi</b>									
identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura	0,8%	8,4%	26,9%	12,2%	-35,0%	-13,3%	-48,3%		
valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti	1,7%	6,7%	31,9%	20,9%	-44,8%	-16,4%	-61,2%		

definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura	2,5%	12,6%	28,6%	33,6%	-59,2%	-18,1%	-77,3%
stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti	5,0%	12,6%	19,6%	21,3%	-37,3%	-21,3%	-58,5%
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>1,7%</b>	<b>9,2%</b>	<b>29,1%</b>	<b>22,2%</b>	<b>-46,4%</b>	<b>-15,9%</b>	<b>-62,3%</b>

**Tabella 17 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-imprese, Unità di Competenza 2**

Unità di Competenza 2	Diff A-I						
	0	1	2	3	4	5	4+5
<b>Progettazione evento fieristico-congressuale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>
Tradurre l'esigenza espressa dal cliente in servizi da erogare	0,8%	6,7%	6,6%	21,3%	-22,3%	-13,2%	-35,4%
Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare	0,0%	8,4%	29,4%	24,1%	-41,6%	-20,3%	-61,9%
Stabilire gli standard minimi di accessibilità e funzionalità dei luoghi e delle strutture	0,8%	8,4%	19,5%	-9,0%	-11,9%	-7,8%	-19,7%
Identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere	0,8%	8,4%	3,9%	23,8%	-9,7%	-27,3%	-37,0%
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,6%</b>	<b>8,0%</b>	<b>14,8%</b>	<b>15,1%</b>	<b>-21,4%</b>	<b>-17,2%</b>	<b>-38,5%</b>

**Tabella 18 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-imprese, Unità di Competenza 3**

Unità di Competenza 2	Diff A-I						
	0	1	2	3	4	5	4+5
<b>Pianificazione attività di ricevimento</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>
Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti	10,9%	16,8%	13,4%	-1,4%	-28,7%	-11,1%	-39,8%
Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni	10,9%	16,8%	21,8%	-7,1%	-31,5%	-10,9%	-42,4%
Definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità	16,0%	16,0%	27,7%	10,4%	-51,1%	-18,9%	-70,0%
Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza	9,2%	8,8%	-0,3%	9,5%	-24,2%	-3,1%	-27,3%
Rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e la soddisfazione del cliente	1,7%	5,9%	18,5%	9,2%	-21,4%	-13,9%	-35,3%
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>9,7%</b>	<b>12,9%</b>	<b>16,2%</b>	<b>4,1%</b>	<b>-31,4%</b>	<b>-11,6%</b>	<b>-43,0%</b>

**Tabella 19 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-imprese, Unità di Competenza 4**

Unità di Competenza 4	Diff A-I						
	0	1	2	3	4	5	4+5
<b>Accoglienza cliente e customer satisfaction</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>
Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	8,4%	10,1%	25,2%	12,3%	-33,9%	-22,1%	-56,0%
Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non	9,2%	14,3%	25,2%	16,9%	-46,8%	-18,9%	-65,7%
Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele	5,9%	5,9%	23,5%	24,4%	-19,3%	-40,3%	-59,7%
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>7,8%</b>	<b>10,1%</b>	<b>24,6%</b>	<b>17,9%</b>	<b>-33,3%</b>	<b>-27,1%</b>	<b>-60,5%</b>

**Tabella 20 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-imprese, Unità di Competenza 5**

Unità di Competenza 5	Diff A-I						
	0	1	2	3	4	5	4+5
<b>Gestione contabile eventi</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>
Commutare le specifiche caratteristiche dei servizi proposti in dati economici di preventivo	11,8%	10,1%	30,3%	22,7%	-42,3%	-32,5%	-74,8%
Adottare differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori, ecc	9,2%	10,1%	29,4%	9,1%	-19,9%	-38,0%	-57,8%
Valutare sulla base delle specifiche di budget la corretta allocazione delle risorse economiche	9,2%	5,0%	31,9%	12,2%	-32,4%	-26,1%	-58,4%
Tradurre i costi di erogazione dei servizi in dati	10,1%	16,8%	34,5%	-0,1%	-44,0%	-18,1%	-62,0%

economici di fatturazione							
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>10,1%</b>	<b>10,5%</b>	<b>31,5%</b>	<b>11,0%</b>	<b>-34,6%</b>	<b>-28,6%</b>	<b>-63,3%</b>

**Tabella 21 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-imprese, Conoscenze**

	Diff A-I							underskilling n= - 25% ÷ -100%	overskilling n= +25% ÷ +100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
Due lingue straniere parlate e scritte	0,8%	4,2%	31,9%	30,8%	-35,4%	-32,4%	-67,8%		
Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro	1,7%	5,9%	31,1%	41,5%	-53,2%	-26,9%	-80,1%		
Elementi di base dell'ambiente windows e delle relative applicazioni software:	0,8%	5,9%	8,4%	26,2%	-21,8%	-19,5%	-41,3%		
Principali software per la gestione dei flussi informativi	0,8%	3,4%	26,1%	37,8%	-21,8%	-46,2%	-68,1%		
Procedure amministrativo-contabili	5,0%	11,8%	34,5%	25,8%	-44,5%	-32,5%	-77,0%		
Servizi internet	0,0%	1,7%	3,4%	15,3%	-15,3%	-5,0%	-20,3%		
Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente	0,0%	4,2%	11,8%	34,7%	-35,3%	-15,4%	-50,7%		
Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico	5,9%	9,2%	32,8%	17,2%	-31,1%	-34,0%	-65,1%		
Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori	0,8%	1,7%	14,3%	16,8%	-15,1%	-18,5%	-33,6%		
La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.	0,0%	3,4%	17,6%	36,4%	-37,3%	-20,2%	-57,4%		
Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza	3,4%	8,4%	28,6%	25,1%	-38,5%	-26,9%	-65,4%		
Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità	2,5%	5,0%	21,0%	24,6%	-28,9%	-24,4%	-53,2%		
Normative per la sicurezza nei luoghi di lavoro	0,8%	3,4%	10,1%	25,1%	-30,4%	-9,0%	-39,4%		
Principali normative regolanti il rapporto di lavoro e le differenti tipologie contrattuali	1,7%	-0,6%	-2,9%	10,2%	-5,5%	-2,9%	-8,4%		
Principi di amministrazione e contabilità	6,7%	13,4%	31,1%	24,6%	-32,4%	-43,6%	-75,9%		
<b>Valore complessivo Conoscenze</b>	<b>2,1%</b>	<b>5,4%</b>	<b>20,0%</b>	<b>26,1%</b>	<b>-29,8%</b>	<b>-23,8%</b>	<b>-53,6%</b>		

**Tabella 22 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 1**

Unità di Competenza 1	Diff A-D							overskilling n= +25% ÷ +100%	underskilling n= -25% ÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Gestione flussi informativi</b>									
Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura	0,8%	-4,1%	14,4%	22,9%	-12,4%	-21,6%	-34,0%		
Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti	1,7%	6,7%	6,9%	-4,7%	-3,2%	-7,5%	-10,6%		
Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati -	2,5%	0,1%	16,1%	-16,4%	-5,7%	3,4%	-2,3%		
Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti	5,0%	12,6%	-0,6%	-9,7%	-9,9%	2,5%	-7,4%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>1,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>12,5%</b>	<b>0,6%</b>	<b>-7,1%</b>	<b>-8,6%</b>	<b>-15,7%</b>		

**Tabella 23 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 2**

Unità di Competenza 2	Diff A-D							overskilling n= +25% ÷ +100%	underskilling n= -25% ÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Progettazione evento fieristico-congressuale</b>									
Tradurre l'esigenza espressa dal cliente in una logica complessiva di servizi da erogare	0,8%	-5,8%	18,5%	2,8%	15,2%	-31,6%	-16,4%		
Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare	0,0%	8,4%	4,4%	8,6%	-14,8%	-6,6%	-21,4%		
Stabilire gli standard minimi di accessibilità e funzionalità	0,8%	8,4%	9,3%	-11,3%	3,6%	-10,8%	-7,2%		

Identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere	0,8%	8,4%	0,9%	-7,1%	26,1%	-29,1%	-3,0%
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,6%</b>	<b>4,9%</b>	<b>8,3%</b>	<b>-1,8%</b>	<b>7,5%</b>	<b>-19,5%</b>	<b>-12,0%</b>

**Tabella 24 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 3**

Unità di Competenza 3	Diff A-D					overskilling n= +25%÷ +100%		underskilling n= -25%÷ -100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Pianificazione attività di ricevimento</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>		
Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento	-1,6%	4,3%	27,7%	-5,6%	-13,2%	-11,7%	-24,9%		
Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni	-1,6%	4,3%	21,8%	-8,9%	-6,5%	-9,1%	-15,7%		
Definire le politiche di gestione del booking	3,5%	3,5%	15,2%	-8,1%	-16,6%	2,5%	-14,1%		
Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza	-3,3%	16,0%	-1,5%	-8,9%	-4,0%	1,7%	-2,3%		
Rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e la soddisfazione del cliente	1,7%	-6,6%	18,5%	12,8%	-21,4%	-4,9%	-26,4%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>-0,3%</b>	<b>4,3%</b>	<b>16,4%</b>	<b>-3,7%</b>	<b>-12,4%</b>	<b>-4,3%</b>	<b>-16,7%</b>		

**Tabella 25 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 4**

Unità di Competenza 4	Diff A-D					overskilling n= +25%÷ +100%		underskilling n= -25%÷ -100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Accoglienza cliente e customer satisfaction</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>		
Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	-4,1%	10,1%	25,2%	-1,4%	-19,0%	-10,8%	-29,8%		
Individuare azioni di fidelizzazione della clientela	-3,3%	14,3%	12,7%	8,6%	-34,9%	2,5%	-32,4%		
Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele	-6,6%	5,9%	11,0%	1,2%	-14,0%	2,5%	-11,4%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>-4,7%</b>	<b>10,1%</b>	<b>16,3%</b>	<b>2,8%</b>	<b>-22,6%</b>	<b>-1,9%</b>	<b>-24,5%</b>		

**Tabella 26 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 5**

Unità di Competenza 5	Diff A-D					overskilling n= +25%÷ +100%		underskilling n= -25%÷ -100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Gestione contabile eventi</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4+5</b>		
Commutare le specifiche caratteristiche dei servizi proposti in dati economici di preventivo	-0,7%	-14,9%	30,3%	-13,0%	-2,4%	0,8%	-1,6%		
Adottare differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori, ecc	-3,3%	-14,9%	16,9%	22,8%	-24,1%	2,5%	-21,5%		
Valutare sulla base delle specifiche di budget la corretta allocazione delle risorse economiche	-3,3%	-20,0%	19,4%	21,1%	-19,9%	2,5%	-17,3%		
Tradurre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione	-2,4%	-8,2%	22,0%	1,1%	-16,6%	3,4%	-13,2%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>-2,4%</b>	<b>-14,5%</b>	<b>22,1%</b>	<b>8,0%</b>	<b>-15,7%</b>	<b>2,3%</b>	<b>-13,4%</b>		

**Tabella 27 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-docenti, Conoscenze**

	Diff A-D					overskilling n= +25%÷ +100%		underskilling n= -25%÷ -100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5		
Due lingue straniere parlate e scritte	0,8%	-8,3%	19,4%	15,3%	19,3%	-46,6%	-27,3%		
Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro	-10,8%	5,9%	18,6%	21,2%	-24,1%	-10,8%	-34,9%		
Elementi di base dell'ambiente windows e delle relative applicazioni software:	0,8%	5,9%	-4,1%	-8,9%	10,3%	-4,0%	6,3%		
Principali software per la gestione dei flussi informativi	0,8%	3,4%	14,3%	20,2%	3,4%	10,9%	14,3%		
Procedure amministrativo-contabili	5,0%	5,9%	22,7%	17,6%	6,7%	-5,0%	1,7%		
Servizi internet:	0,0%	1,7%	3,4%	0,0%	21,8%	26,1%	47,9%		
Tecniche di comunicazione e relazione con il	0,0%	4,2%	5,9%	27,7%	30,3%	-15,1%	15,1%		

cliente							
Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico	5,9%	3,4%	32,8%	26,9%	-11,8%	-4,2%	-16,0%
Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori	0,8%	1,7%	8,4%	33,6%	4,2%	4,2%	8,4%
La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.	-5,9%	3,4%	17,6%	23,5%	17,6%	-3,4%	14,3%
Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza	-2,5%	8,4%	16,8%	19,3%	9,2%	1,7%	10,9%
Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità	-3,4%	5,0%	9,2%	31,9%	5,9%	4,2%	10,1%
Normative per la sicurezza nei luoghi di lavoro	0,8%	3,4%	-7,6%	25,2%	26,9%	4,2%	31,1%
Principali normative regolanti il rapporto di lavoro e le differenti tipologie contrattuali	1,7%	4,2%	6,7%	23,5%	18,5%	-1,7%	16,8%
Principi di amministrazione e contabilità	6,7%	13,4%	19,3%	11,8%	5,9%	-4,2%	1,7%
	<b>0,1%</b>	<b>4,1%</b>	<b>12,2%</b>	<b>19,3%</b>	<b>9,6%</b>	<b>-2,9%</b>	<b>6,7%</b>

**Tabella 28 – Tecnico del Turismo -Confronto imprese-docenti, Unità di Competenza 1**

Unità di Competenza 1	Diff I-D					misevaluation n= +100% ÷ + 25%		misevaluation n= -25%÷ -100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Gestione flussi informativi</b>									
Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura	0,0%	-12,5%	-12,5%	10,7%	22,6%	-8,3%	14,3%		
Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti	0,0%	0,0%	-25,0%	-25,6%	41,7%	8,9%	50,6%		
Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati -	0,0%	-12,5%	-12,5%	-50,0%	53,6%	21,4%	75,0%		
Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti	0,0%	0,0%	-20,2%	-31,0%	27,4%	23,8%	51,2%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,0%</b>	<b>-8,3%</b>	<b>-16,7%</b>	<b>-21,6%</b>	<b>39,3%</b>	<b>7,3%</b>	<b>46,6%</b>		

**Tabella 29 – Tecnico del Turismo -Confronto imprese-docenti, Unità di Competenza 2**

Unità di Competenza 2	Diff I-D					misevaluation n= +100% ÷ + 25%		misevaluation n= -25%÷ -100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Progettazione evento fieristico-congressuale</b>									
Tradurre l'esigenza espressa dal cliente in una logica complessiva di servizi da erogare	0,0%	-12,5%	11,9%	-18,5%	37,5%	-18,5%	19,0%		
Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare	0,0%	0,0%	-25,0%	-15,5%	26,8%	13,7%	40,5%		
Stabilire gli standard minimi di accessibilità e funzionalità	0,0%	0,0%	-10,1%	-2,4%	15,5%	-3,0%	12,5%		
Identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere	0,0%	0,0%	-3,0%	-31,0%	35,7%	-1,8%	33,9%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>0,0%</b>	<b>-3,1%</b>	<b>-6,5%</b>	<b>-16,8%</b>	<b>28,9%</b>	<b>-2,4%</b>	<b>26,5%</b>		

**Tabella 30 – Tecnico del Turismo -Confronto imprese-docenti, Unità di Competenza 3**

Unità di Competenza 3	Diff I-D					misevaluation n= +100% ÷ + 25%		misevaluation n= -25%÷ -100%	
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Pianificazione attività di ricevimento</b>									
Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento	-12,5%	-12,5%	14,3%	-4,2%	15,5%	-0,6%	14,9%		
Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni	-12,5%	-12,5%	0,0%	-1,8%	25,0%	1,8%	26,8%		
Definire le politiche di gestione del booking	-12,5%	-12,5%	-12,5%	-18,5%	34,5%	21,4%	56,0%		
Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza	-12,5%	7,1%	-1,2%	-18,5%	20,2%	4,8%	25,0%		
Rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e la soddisfazione del cliente	0,0%	-12,5%	0,0%	3,6%	0,0%	8,9%	8,9%		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>-10,0%</b>	<b>-8,6%</b>	<b>0,1%</b>	<b>-7,9%</b>	<b>19,0%</b>	<b>7,3%</b>	<b>26%</b>		

**Tabella 31 – Tecnico del Turismo -Confronto allievi-docenti, Unità di Competenza 4**

Unità di Competenza 4	Diff I-D							misevaluation n= +100% ÷ + 25%	misevaluation n= -25%÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Accoglienza cliente e customer satisfaction</b>	0	1	2	3	4	5	4+5		
Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	-12,5%	0,0%	0,0%	-13,7%	14,9%	11,3%	<b>26,2%</b>		
Individuare azioni di fidelizzazione della clientela	-12,5%	0,0%	-12,5%	-8,3%	11,9%	21,4%	<b>33,3%</b>		
Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele	-12,5%	0,0%	-12,5%	-23,2%	5,4%	42,9%	<b>48,2%</b>		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>-12,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>-8,3%</b>	<b>-15,1%</b>	<b>10,7%</b>	<b>25,2%</b>	<b>35,9%</b>		

**Tabella 32 – Tecnico del Turismo -Confronto imprese-docenti, Unità di Competenza 5**

Unità di Competenza 5	Diff I-D							misevaluation n= +100% ÷ + 25%	misevaluation n= -25%÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
<b>Gestione contabile eventi</b>	0	1	2	3	4	5	4+5		
Commutare le specifiche caratteristiche dei servizi proposti in dati economici di preventivo	-12,5%	-25,0%	0,0%	-35,7%	39,9%	33,3%	<b>73,2%</b>		
Adottare differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori, ecc	-12,5%	-25,0%	-12,5%	13,7%	-4,2%	40,5%	<b>36,3%</b>		
Valutare sulla base delle specifiche di budget la corretta allocazione delle risorse economiche	-12,5%	-25,0%	-12,5%	8,9%	12,5%	28,6%	<b>41,1%</b>		
Tradurre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione	-12,5%	-25,0%	-12,5%	1,2%	27,4%	21,4%	<b>48,8%</b>		
<b>Valore complessivo UC</b>	<b>-12,5%</b>	<b>-25,0%</b>	<b>-9,4%</b>	<b>-3,0%</b>	<b>18,9%</b>	<b>31,0%</b>	<b>49,9%</b>		

**Tabella 33 – Tecnico del Turismo -Confronto imprese-docenti, Conoscenze**

	Diff I-D							misevaluation n= +100% ÷ + 25%	misevaluation n= -25%÷ -100%
	0	1	2	3	4	5	4+5		
Due lingue straniere parlate e scritte	-0,8%	-4,2%	-31,9%	-30,8%	35,4%	32,4%	67,8%		
Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro	-1,7%	-5,9%	-31,1%	-41,5%	53,2%	26,9%	80,1%		
Elementi di base dell'ambiente windows e delle relative applicazioni software:	-0,8%	-5,9%	-8,4%	-26,2%	21,8%	19,5%	41,3%		
Principali software per la gestione dei flussi informativi	-0,8%	-3,4%	-26,1%	-37,8%	21,8%	46,2%	68,1%		
Procedure amministrativo-contabili	-5,0%	-11,8%	-34,5%	-25,8%	44,5%	32,5%	77,0%		
Servizi internet:	0,0%	-1,7%	-3,4%	-15,3%	15,3%	5,0%	20,3%		
Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente	0,0%	-4,2%	-11,8%	-34,7%	35,3%	15,4%	50,7%		
Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico	-5,9%	-9,2%	-32,8%	-17,2%	31,1%	34,0%	65,1%		
Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori	-0,8%	-1,7%	-14,3%	-16,8%	15,1%	18,5%	33,6%		
La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.	0,0%	-3,4%	-17,6%	-36,4%	37,3%	20,2%	57,4%		
Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza	-3,4%	-8,4%	-28,6%	-25,1%	38,5%	26,9%	65,4%		
Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità	-2,5%	-5,0%	-21,0%	-24,6%	28,9%	24,4%	53,2%		
Normative per la sicurezza nei luoghi di lavoro	-0,8%	-3,4%	-10,1%	-25,1%	30,4%	9,0%	39,4%		
Principali normative regolanti il rapporto di lavoro e le differenti tipologie contrattuali	-1,7%	0,6%	2,9%	-10,2%	5,5%	2,9%	8,4%		
Principi di amministrazione e contabilità	-6,7%	-13,4%	-31,1%	-24,6%	32,4%	43,6%	75,9%		
<b>Valore complessivo Conoscenze</b>	<b>-2,1%</b>	<b>-5,4%</b>	<b>-20,0%</b>	<b>-26,1%</b>	<b>29,8%</b>	<b>23,8%</b>	<b>53,6%</b>		