

hotel, ora il direttore è certificato

di Carlo Ortega

Figura-chiave per il successo del servizio alberghiero, quella del direttore d'albergo, libero professionista privo di un albo, deve riunire in sé competenze umane e professionali variegate. Per questo l'Ehma ha pensato a una certificazione ad hoc. Ecco iter, caratteristiche e vantaggi del nuovo "bollino" per GM alberghieri. E già si pensa ad estenderlo anche ad altre professioni alberghiere.



Non solo un manager, e non semplicemente un gestore: il direttore d'albergo è una figura dai mille volti e risvolti, centrale per il successo dell'azienda-hotel.

Una figura "sacrale", dai mille volti

Al netto dell'alone di glamour e di indubbio fascino che la circonda –complici decine di romanzi, film e ora anche reality televisivi–, quella del direttore d'albergo è all'atto pratico una professione molto complessa che richiede numerose qualità caratteriali e manageriali che a volte si sviluppano con lo studio e la preparazione teorica, ma ancora più spesso si raffinanano attraverso l'esperienza sul campo. Qualità caratterizzate da sfaccettature apparentemente in contrasto fra loro: carismatico innanzitutto, il general manager deve essere di volta in volta autocratico, democratico, diplomatico ed etico. Quattro aggettivi spesso antitetici, ma che devono coesistere nella figura e nel ruolo del direttore d'albergo, che di volta in volta si trova a che fare con clienti, personale, fornitori esterni. Custode degli standard di servizio,

costituisce la figura apicale all'interno dell'hotel, sovrintendendo a tutta la gestione alberghiera. In pratica garantisce le proprie competenze per raggiungere il risultato; è parte attiva nella crescita dei propri collaboratori; controlla i processi operativi, amministrativi e commerciali. In sintesi, sono sei le macro aree di intervento del 'GM': visione globale; organizzazione generale; gestione delle human resources; leadership; pianificazione degli obiettivi; gestione del controllo operativo.

Il Comitato

Proprio in virtù di questa complessità e pluralità di ruoli, il capitolo italiano di Ehma, associazione europea dei direttori d'albergo attiva dalla metà degli anni Settanta, si è posto in quest'ultimo anno come traguardo la certificazione del direttore d'albergo, che, ricordiamolo, è un libero professionista non regolamen-

tato e senza albo professionale di iscrizione. Si tratta di un progetto realizzato dal Comitato rapporti con le istituzioni, coordinato da **Palmiro Noschese** (Managing Director Italy Meliá Hotels International), ideatore del progetto, ed è composto da **Giuseppe De Martino** (direttore generale Sheraton Roma Hotel & Conference Center), **Emiliano Fucarino** (Cluster General Manager Starhotels), **Cinzia Montelli** (direttore generale Capovaticano Resort Thalasso & Spa MGallery by Sofitel), **Aniello Ottiglio** (Top Team Srl) e **Daniilo Zucchetti** (Villa D'Este Hotels) con il supporto del delegato nazionale **Ezio A. Indiani**.

Le fasi dell'iter

L'iter di certificazione passa attraverso varie fasi: la definizione della professione innanzitutto, il che consente l'adozione di un sistema comune di misura e di riferimento, strumento fondamentale per

accedere alla normazione e quindi alla certificazione vera e propria. Nel documento progettuale redatto dal Comitato per i rapporti con le istituzioni, depositato alla Siae, sono state delineate le regole di base che definiscono la figura del general manager d'albergo. Il documento è stato quindi consegnato all'Uni, l'Ente italiano di normazione, che opera in ambito europeo e internazionale sviluppando norme in ogni settore e che in questi ultimi anni, a seguito della legge 4/2013 relativa alle professioni non organizzate in albi e ruoli, in base alle richieste da parte delle associazioni, sviluppa norme e prassi di riferimento specifiche per le professioni. Inoltre l'Uni rappresenta l'Italia presso le organizzazioni di normazione nel mondo compreso il Cen, presso il quale, dopo quella italiana, verrà sviluppata la prassi di normazione a livello europeo. Il progetto verrà quindi presentato al prossimo General Meeting Ehma che si terrà a Marbella (Spagna), dal 16 al 18 marzo, per verificarne l'attuabilità in Europa. Se l'Uni codifica la normazione, la certificazione vera e propria è effettuata dagli enti preposti tramite un processo di valutazione (esame) la cui prassi di riferimento definisce conoscenze, abilità e competenze del 'GM', senior o super senior. Viene effettuata un'analisi del cv e quindi dei ruoli ricoperti al di là dell'anzianità di servizio; seguono un esame scritto sui contenuti Ehma nella norma proprietaria e un esame orale di approfondimento delle esperienze lavorative maturate nel ruolo.

Da Milano a Lecce, i primi certificati

In questa fase di sperimentazione, è possibile certificare i direttori soci Ehma per tarare lo strumento. Durante la riunione del Chapter italiano tenutasi al Forte Village Resort, in Sardegna, sono stati infatti certificati i primi cinque soci: **Ezio Indiani**, General Manager Hotel Principe di Savoia di Milano; **Lorenzo Giannuzzi**, Managing Director Eleganza Hotels/Forte Village; **Johanna Fraganò**, tesoriere Ehma; **Giuseppe Ma-**

Obiettivo: innalzare la qualità del "GM" alberghiero

Dal 1974, data della sua istituzione a Roma, la Ehma (European Hotel Managers Association) ha tra i suoi obiettivi proprio il miglioramento delle capacità professionali allo scopo di accrescere la qualità dei servizi forniti ai clienti. Oggi è composta da 411 direttori che gestiscono, in 29 diversi paesi, i più prestigiosi hotel europei e rappresentano 300 alberghi con 80.000 stanze e 62.000 impiegati. L'Italian-Chapter, guidato dal delegato nazionale Ezio A. Indiani, è il più attivo e numeroso con 99 soci.

riano, General Manager Vestas Hotels & Resorts Lecce; e lo stesso ideatore del progetto **Palmiro Noschese**. Tra gli enti di certificazione autorizzati da Accredia (ente di accreditamento italiano riconosciuto a livello europeo attraverso Ea e a livello mondiale attraverso Iaf), Ehma ha individuato come partner Intertek, leader mondiale nella certificazione con oltre 1.000 sedi nel mondo, oltre 45.000 dipendenti e quotato alla Borsa di Londra.

Una conferma delle professionalità

Intertek si basa sull'attuale "norma proprietaria" Ehma in accordo con Uni e utilizza esperti tecnici suggeriti da Ehma. Intertek non può erogare formazione utile alla certificazione dato che deve garantire indipendenza: eroga solo ed esclusivamente l'esame e rilascia la certificazione, che rimane comunque volontaria. La certificazione non è un sistema di accesso al mondo del lavoro, non è rivolta a chi vorrà fare il General Manager, ma a coloro che hanno già ricoperto o ricoprono tale ruolo. Non è un sistema di misurazione delle conoscenze, abilità o competenze, quindi, bensì di conferma della professionalità che utilizza come parametro di riferimento il documento sviluppato da Ehma. Gli esaminatori sono di pari grado, persone già certificate che sono state qualificate come esaminatori e che quindi comprendono il linguaggio professionale dei candidati.

Perché certificarsi?

Ma perché certificarsi? Per Ehma i buoni motivi sono almeno 5: confermare le

proprie competenze e il proprio ruolo; favorire la crescita dei 'GM' del domani; contribuire ad elevare la professionalità e il ruolo di 'GM'; avere una professionalità internazionalmente riconosciuta; contribuire alla crescita economica nella piazza in cui si opera. Il 'GM' certificato gode di una rafforzata fiducia da parte dei clienti; si pregia di un elemento distintivo che lo differenzia dalla concorrenza; espande il proprio mercato e promuove la propria immagine; può dichiarare la propria professionalità non in modo autoreferenziale ma attraverso una certificazione.

Si certifica la persona, non la struttura

La certificazione, è importante sottolinearlo, è personale e non è legata alla struttura in cui si opera. Per tre anni la professionalità è certificata a livello italiano ed europeo e la qualifica è mantenuta continuando a lavorare come 'GM' ed effettuando una formazione continua. Quando il progetto sarà norma, la figura del direttore d'albergo entrerà a far parte di un albo pubblico accanto alle altre libere professioni. Le domande di certificazione presentate all'Ente di certificazione Intertek possono essere veicolate attraverso Ehma e comportano l'accettazione dei regolamenti di certificazione. I candidati devono condividere i valori dell'associazione ed è obbligatorio dimostrare un'attiva partecipazione. Ma non è che il punto di partenza: fra gli obiettivi Ehma c'è anche quello di ampliare il progetto della certificazione anche alle altre professioni presenti all'interno dell'albergo.