

hotel manager verso la certificazione: *uno standard europeo definisce le competenze*

di Carlo Ortega

Chi è l'Hotel Manager? Di cosa si occupa, e quali competenze deve possedere? Un nuovo documento europeo, presentato il 17 ottobre a Milano, inquadra le regole per interpretare al meglio il ruolo di hotel manager, svolgendo alla perfezione le mansioni di chi deve guidare una struttura complessa come un hotel. Italia capofila nell'elaborazione del documento. E si pensa anche ad altri profili professionali alberghieri.

36
GSA
OTTOBRE
2018



Quali competenze, abilità e conoscenze per un hotel manager "europeo"?



Poteva forse mancare una certificazione per i direttori d'albergo, o più propriamente per gli "hotel manager"? La risposta è no, e infatti è recentissima la notizia che anche questo "tassello certificatorio" è stato riempito. E guarda guarda, l'Italia – paese turistico per eccellenza – sta svolgendo un ruolo pionieristico in tutto ciò. D'altra parte, si sa, l'hotel è una struttura complessa e lo sarà sempre di più, vista la pluralità di aspetti da tenere contemporaneamente in considerazione.

Il documento europeo

A questo proposito, ecco il nuovo CWA 17327:2018 (Cen Workshop Agreement) intitolato "Hotel Gene-

ral Manager – Knowledge, skills and competence requirements" un documento elaborato a livello europeo, che è stato ufficialmente presentato a Milano, il 17 ottobre scorso, presso la sede dell'Ente Italiano di Normazione, UNI. Il CWA, fortemente voluto dalla European Hotel Managers Association EHMA, ha visto l'Italia capofila di questi lavori in quanto particolarmente sensibile al tema delle competenze del manager di hotel, una figura professionale di altissimo livello il cui profilo rientra tra le professioni non organizzate in albi e ruoli ai sensi della legge 4/2013.

Qualificare le persone per valorizzare le strutture: l'intuizione EHMA-UNI

Una chiara e riconoscibile qualificazione di questa importante e delicata professione non potrà quindi che portare significativi benefici a tutto il settore, in termini di qualità dei servizi ai clienti e di competitività in un mercato in costante crescita. EHMA e UNI hanno infatti intuito che per qualificare un settore come quello dell'accoglienza – in particolare per quanto riguarda i grandi hotel – ci fosse bisogno di passare attraverso la qualificazione delle persone che gestiscono tali strutture. Come spiega **Ezio A. Indiani**, General Manager Hotel Principe di Savoia di Milano, Delegato Nazionale Italia EHMA e chairman dei lavori europei relativi a questo progetto, "La certificazione



del Direttore d'albergo è un bel passo in avanti per dare il giusto riconoscimento professionale a quei direttori che sono gli ambasciatori del turismo d'affari e vacanziero del nostro Paese. Crediamo che questa certificazione sarà una pietra miliare per i nuovi direttori del futuro".

L'hotel, una struttura complessa

Detto questo, cosa dovrà saper fare dunque l'HM, in un periodo in cui le competenze sono un bagaglio fondamentale per tutte le professioni, specie se ci si trova a gestire strutture complesse? In poche parole: deve essere in grado di affrontare a 360 gradi tutti gli aspetti che attengono la vita alberghiera... come sovrintendere e coordinare le attività che vi si svolgono, avere un ruolo centrale e una efficace visione di insieme, relazionarsi in modo sinergico con tutto il suo team. La gestione delle risorse umane è infatti uno degli aspetti strategici di questa professione.

Benefici all'intero settore

Una chiara e riconoscibile qualificazione di questa importante e delicata professione non potrà quindi che portare significativi benefici a tutto il settore, in termini di qualità dei servizi ai clienti e di competitività in un mercato in costante crescita. Prima di definirne le conoscenze, le abilità e le competenze del direttore d'albergo, il documento europeo individua sei macro-aree di attività: Visione globale, Orga-

nizzazione, Controllo, Risorse umane, Gestione delle aree operative, Pianificazione e definizione degli obiettivi.

Le macro-aree del documento

Per ogni macro-area il documento definisce le diverse attività. A puro titolo di esempio rientrano nella Visione globale la definizione delle strategie commerciali, di e-commerce e di vendita, il posizionamento e la visibilità sui social network, la definizione di accordi e di sistemi di controllo sulla catena degli approvvigionamenti. Fanno parte della macro-area Risorse umane l'applicazione dei contratti di lavoro nazionali, la gestione del team per il raggiungimento degli obiettivi mediante la definizione di KPI (Key Performance Indicator), la promozione dello sviluppo professionale e il monitoraggio della soddisfazione interna del personale. Mentre per quanto riguarda la Gestione delle aree operative il documento individua le attività di reception e le relative procedure di check-in e check-out, il concierge, la gestione del controllo qualità dell'esperienza dell'ospite, l'organizzazione degli eventi, la gestione delle attività di ristorazione, la manutenzione, la gestione delle piscine, delle spa e dei centri fitness...

Si pensa già ad altri profili professionali

Il documento – alla cui elaborazione hanno partecipato tra gli altri anche i rappresentanti di ANEC (l'Associazione europea dei consumatori), Associazione italiana Confindustria alberghi e AIFBM (Associazione italiana Food & Beverage manager) – è completato da una tabella nella quale vengono descritte le conoscenze, le abilità e le competenze richieste all'Hotel Manager al fine di svolgere ogni singola attività in modo efficiente ed efficace. Il CWA sarà anche la base sulla quale poter accedere alle procedure per la certificazione professionale. Secondo **Palmiro Noschese**, Area Di-

rector Italy Meliá Hotels International e leader di questo progetto curato dal Comitato Rapporti con le Istituzioni EHMA Italia, "Il modello di riferimento introdotto dalla CWA è volutamente di respiro internazionale come lo è EHMA, l'obiettivo è definire uno stan-

dard per confrontare e allineare le professionalità di una figura estremamente delicata nel comparto socio economico del turismo. L'obiettivo ulteriore sarà quello di lavorare anche su altri profili che compongono la catena decisionale e operativa di un hotel".

DA AMUCHINA PROFESSIONAL IL PULITO IMBATTIBILE



IGIENIZZANTE MULTIUSO AREA FOOD



Una decisa azione sgrassante ed una profonda attività igienizzante

Delicato sulle superfici

Senza risciacquo



Amuchina s.r.l.
Gruppo Angelini
Customer Service:
tel. 071.809809
www.amuchina.it