

facility management alberghiero: il “multiservizi” va in hotel

di Simone Finotti

Non solo pulizia e riassetto camere, ma una pluralità di attività che delineano un vero e proprio “facility management alberghiero”: ecco tutte (o quasi) le attività che un albergo può terziarizzare, e che un’impresa deve saper offrire, forte di un Ccnl più flessibile che mai.

Che in un albergo sporco si tenda a non rimettere più piede è un dato di fatto. Messa in altri termini: la pulizia è il primo fattore strategico di fidelizzazione nel settore dell’ospitalità, quel requisito senza il quale in un dato hotel non si ritorna e, nella peggiore delle ipotesi, inizia quel terribile “tam tam” online che, il più delle volte, non lascia scampo. Lo abbiamo scritto a più riprese, ci sono ormai fiumi di sondaggi, lavori e ricerche che lo confermano e il messaggio, insomma, può dirsi passato. Cerchiamo però, ora, di spingerci oltre e di valutare l’albergo per quello che è: una struttura complessa in cui la pulizia è solo una delle componenti essenziali per la vita e la funzionalità dell’edificio.

Vere e proprie “hotel facilities”

Non si può, dunque, essere albergatori o gestori alberghieri senza aver mai sentito parlare di “hotel facilities”, una locuzione inglese ormai tanto usata da essere addirittura entrata nel repertorio dell’Enciclopedia Treccani, sul cui sito si legge (non senza una venatura polemica), in risposta alla domanda di un lettore: “*Locuzione inglese e angloamericana, entrata da qualche tempo nel linguaggio di ambito turistico-alberghiero italiano. Un chiaro esempio di uso di parole e termini esotici (nella stragrande maggioranza dei casi inglesi) con*



fine pseudo-tecnicizzante e nobilitante. Diversamente dall’italiano facilit , che   un sostantivo astratto, l’inglese e angloamericano facility, specialmente al plurale, ha il significato concreto di ‘complesso di edifici, strutture e servizi adibiti a uno scopo particolare’. Ora, non se ne abbiano a male i puristi se, una volta tanto, ci poniamo dalla parte dei difensori delle innate doti di sintesi della lingua inglese: diatribe linguistiche a parte, il concetto di *facility management* alberghiero (difficilmente rendibile in lingua italiana se non a patto di estenuanti giri di parole) racchiude in s  una pluralit  di attivit , anche molto diverse fra loro, tutte afferenti alla gestione e alla manutenzione del-

l’edificio-hotel. Oltre a pulizia e rifacimento camere, infatti, parliamo di tutto l’aspetto dell’impiantistica, della manutenzione delle aree verdi, dei servizi alla ristorazione, delle riparazioni e, perch  no, anche della disinfestazione, della lavanderia, della custodia accessi, del fattorinaggio, della manutenzione delle piscine e cos  via. Si va dal semplice cambio di una lampadina all’ispezione dei condotti dell’aria condizionata, dalla gestione delle problematiche idrauliche al trasporto di pacchi, documenti, dalla cura del giardino alla sistemazione di apparecchi elettrici, dall’installazione e manutenzione dei filtri per piscine al lavaggio delle stoviglie e infinite altre attivit .



Tutte le attività “terziarizzabili”

Tutti servizi, non è nemmeno il caso di dirlo, che l'hotel può dare in gestione all'esterno, cioè terziarizzabili. I vantaggi sono innegabili, e interessano almeno due aspetti: quello della qualità del servizio erogato e quello economico. Il motivo è molto semplice: per ciò che riguarda la qualità del servizio, è chiaro che nella maggioranza dei casi, soprattutto nei contesti in cui l'igiene e la cura degli ambienti è una necessità imprescindibile per la qualità della vita e per la sicurezza (o anche, come in hotel, per il benessere e la salute degli ospiti), può convenire affidare un certo tipo di servizio a soggetti che lo fanno di mestiere, e che possiedono un know-how e una specializzazione mirati. Strettamente connesso è l'aspetto economico: un'impresa “terza” è in grado di operare una razionalizzazione di processo che porta sempre a un risparmio, spesso anche notevole, in termini di costi. D'altro canto, se ci poniamo nell'ottica dell'impresa, quest'ultima deve sapere di dover avere al proprio interno non solo addetti alla pulizia e alla sanificazione, ma anche meccanici, ad-

detti alle riparazioni, elettricisti, manutentori edili, giardinieri e quant'altro. Detto per inciso: il nostro Ccnl è equiparabile, anche economicamente, ai migliori contratti di altri settori, e anche laddove, come nel caso del rifacimento camere alberghiere, il “Multiservizi” non contempli la figura professionale ad hoc, è prevista nel Ccnl Turismo la possibilità di far svolgere questo lavoro al personale delle imprese esterne. Proprio per il settore turismo, infatti, è ormai consolidata la possibilità di far svolgere anche le attività di pulizia e riassetto camere a personale delle imprese, a patto che si applichino le condizioni del Ccnl Turismo laddove esse risultino più vantaggiose al lavoratore: un bel compromesso che consente alle imprese di poter effettuare un servizio “globale”.

Il Ccnl, uno strumento flessibile e vantaggioso

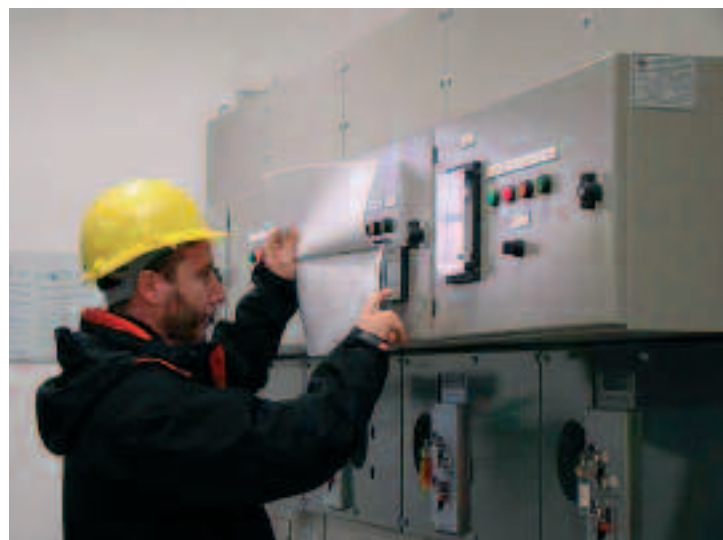
Resta il fatto, come abbiamo detto, che nel nostro settore c'è un contratto che permette di fornire, al 100%, un vero servizio di facility management alberghiero: dal 2001 il documento contrattuale è diventato ancora più

completo, e si è staccato nettamente dal precedente documento del 1997 introducendo la denominazione “multiservizi”, indicativa appunto del sostanziale mutamento di prospettiva. L'articolo 1, che definisce la “Sfera di applicazione del contratto”, è in questo senso un capolavoro di flessibilità: è proprio fra queste righe, infatti, che è racchiuso il contenuto innovativo dello strumento, che si lascia alle spalle la tradizionale concezione di “servizi di pulizia e manutenzione” per approdare a un reale “facility management”. Tale articolo, fra l'altro, delinea una serie di nuovi soggetti, come le cosiddette imprese di “global service”, multiservizi, servizi integrati. Per ciò che riguarda il turismo, numerose sono le attività che il Ccnl Multiservizi permette di svolgere, sempre che le imprese sviluppino al proprio interno le adeguate capacità professionali: parliamo di servizi di pulimento, disinfezione, sanificazione, disinfestazione e derattizzazione (a questo punto molti storceranno il naso, ma sappiamo quanti problemi legati ad agenti infestanti possa avere un hotel, a cominciare dal famigerato *cimex lectularius* e da altri ospiti non propriamente graditissimi), ma anche di manutenzione (di aree verdi, impianti e macchinari industriali, immobili, beni mobili); di ripulitura muri da scritte e graffiti, di cura di strade e vialetti in aree confinate, piscine, spiagge, arenili, ecc; senza dimenticare poi i servizi di conduzione e gestione impianti (termici, di climatizzazione, elettrici, idraulici, ecc.).

E sappiamo quanto sia importante questo lavoro, visto che abbiamo più volte parlato di legionellosi (una patologia manifestatasi per la prima volta, negli anni Ottanta, proprio in ambito alberghiero). Ma non è finita qui: in albergo è molto importante anche il controllo degli accessi, e la vigilanza/custodia, che il personale delle imprese di pulizia può svolgere, pur con i limiti previsti — e questa è una novità dell'ultim'ora, dall'entrata in vigore, il 16 settembre scorso, del DM 269/10.

Molti alberghi si avvalgono poi di servizi di centralino, copia, distribuzione di posta interna e corrispondenza, fattorinaggio, movimentazione interna. E per tutta la parte legata alla ristorazione ci sono i servizi di tra-





sporto e veicolazione pasti, riordino locali, lavaggio stoviglie, ecc. Se poi un albergo possiede vetture o addirittura (ce ne sono non pochi nelle località turistiche) anche un piccolo molo, magari con imbarcazioni private da mettere a disposizione della clientela, niente paura: il Ccnl Multiservizi prevede anche la figura dell'ausiliario del trasporto, che si occupa di assistenza, rimessaggio e piccola manutenzione.

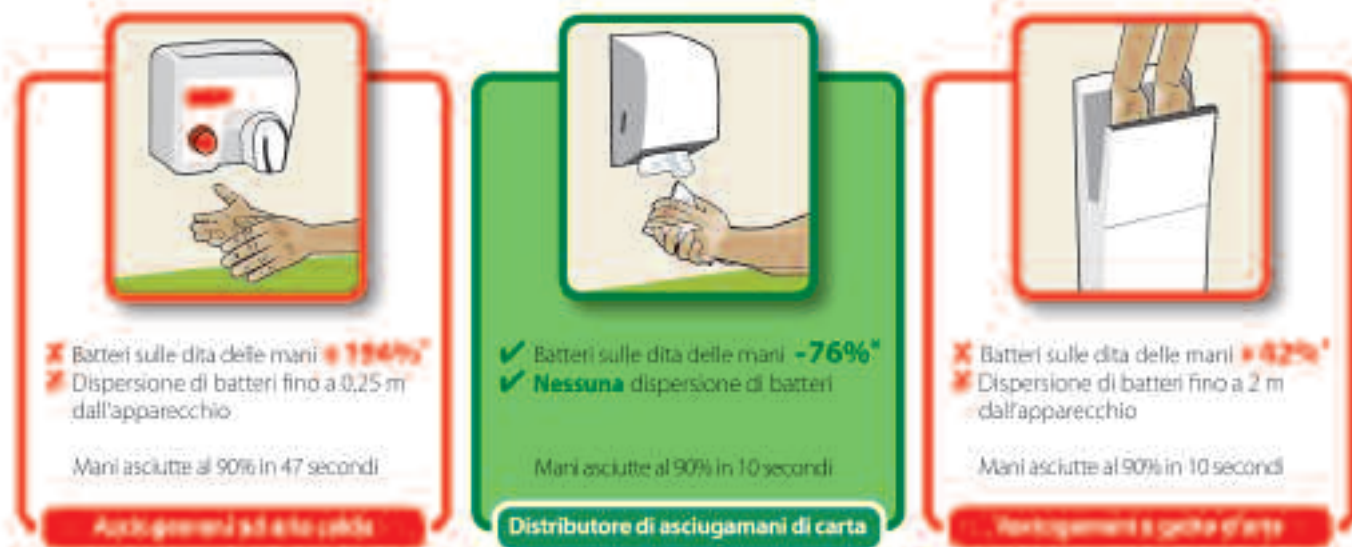
Le imprese, vere protagoniste

Ma quali sono i soggetti più idonei a prestare i servizi di facility management? Sono, certamente, le imprese di pulizia e servizi, a patto però che sappiano sviluppare al proprio interno tutte le professionalità del caso. Il Contratto parla chiaro nel definire i soggetti che possono svolgere le attività di facility management: "Le attività svolte per la committenza

pubblica e privata possono essere gestite nell'ambito di imprese tradizionali di pulizia e/o di imprese di servizi integrati/multiservizio/global service con l'utilizzo del presente CCNL." Detto fatto, ora la palla passa agli alberghi, che sanno di avere molte opportunità di acquistare servizi con un notevole risparmio e innalzamento della qualità, e alle imprese, vere protagoniste della "rivoluzione facility".

19
GSA
NOVEMBRE
2012

Igiene Accettate compromessi?



www.eurptesthouse.com



COVIS raccomanda di asciugarsi le mani con asciugamani monouso.
www.covis.it/covid19

*Fonte: University of Westminster, studio coordinato da ETS.