pulizie in albergo: *il nuovo mercato*

Una riflessione sullo stato dell'arte dell'outsourcing alberghiero, che sta vivendo un momento di buon dinamismo. Ecco a che punto siamo, fra crisi, cambio generazionale e ricerca della qualità e del buon servizio.

GSA

A che punto siamo con l'esternalizzazione delle facilities alberghiere? E' vantaggioso darle in outsourcing? In paesi come Francia, Germania e Inghilterra (per restare in Europa), l'outsourcing dei servizi in hotel è ormai una realtà consolidata, in particolare per la pulizia camere e rifacimento letti, non solo nelle grandi catene. In Italia lo si sta facendo o si preferisce ancora il personale interno? Per rispondere non c'è niente di meglio che interpellare le imprese che, in prima persona, effettuano negli alberghi un ventaglio di servizi sempre più ampio. La situazione è molto dinamica: sempre più alberghi stanno optando per l'outsourcing.

La mentalità cambia- Sarà la crisi, il passaggio delle consegne da padri a figli o la necessità di flessibilità, fatto sta che la mentalità sta cambiando. "Negli ultimi cinque anni si è sviluppato sempre più interesse intorno all'outsourcing alberghiero, anche da parte di grandi gruppi multiservizi", dice **Stefano Santaiti** di **Gestur**, società di Milano specializzata nei servizi in albergo. Li chiamano servizi non-core, ma la definizione non convince **Silvia Bolla** dell'impresa padovana Skill Service, che annovera, tra i suoi clienti, molti alberghi e strutture termali: "Se in un albergo tenere una camera in ordine e pulita non è core business, vorrei sapere che cosa lo è", dice. E continua: "Le imprese serie, e in Italia ce ne sono, sono attrezzate per ogni tipo di servizio, e sanno dare una qualità che difficilmente il servizio interno assicura. Eppure è ancora tanta la diffidenza, soprattutto per ragioni psicologiche e culturali. A grandi linee direi che le grandi catene, anche se con non poche difficoltà, si sono orientate verso l'outsourcing, o comunque lo stanno facendo, mentre gli alberghi a conduzione familiare e quelli più piccoli spesso mancano ancora all'appello. Molti pensano che il servizio peggiorerà in qualità, ma la realtà è l'esatto opposto…" Le imprese, dalle Alpi alla Sicilia, sono pronte alla sfida. Proprio in Sicilia incontriamo **iHS**, una società da sempre molto attiva nelle strutture ricettive dell'isola: "Siamo specializzati nella fornitura di molteplici servizi nel settore alberghiero, e siamo in grado di garantire con ottimi risultati una gamma di prestazioni ampia ed avanzata che vanno dalla gestione del personale alle pulizie, facchinaggio, disinfezione, disinfestazione, ecc.", dice **Salvatore Avola**. Altra impresa molto attiva in questo settore, in tutto il Centrosud, è Cosp Tecno Service, con oltre 40 anni di attività: "Una voce importante del nostro core business –spiega **Maurizio Becchetti**- è costituita dai servizi in outsourcing nel settore alberghiero inerenti in particolare la gestione dell'housekeeping. La recente riforma del mercato del lavoro ha stretto le maglie in ordine alla tanto ambita "flessibilità". Sono altrettanto convinto che l'attenzione nella costruzione dei contratti di appalto ed il mantenimento degli impegni presi in termini di risultato rappresentino fondamentali fattori di successo in grado di assicurare la longevità dei rapporti e più in generale la reciproca soddisfazione." A proposito di contratti d'appalto, non si poteva non interpellare la veronese **Velox Servizi**, che proprio nella costruzione di contratti d'appalto "inattaccabili" sta spendendo molte energie. A parlare è **Mario Crivellaro**, che spiega: "Dopo aver a lungo valutato molte situazioni, in cui aziende orientate a lavorare solo sul prezzo hanno miseramente fallito l'obiettivo lasciando i clienti in un mare di problemi legati alla responsabilità solidale, siamo giunti alla soluzione di preparare un modello di contratto di appalto certificabile dalle direzioni territoriali del lavoro".

Cosa esternalizzare - Ma che tipo di servizi esternalizzare? Sul podio, rispettivamente, si trovano: camere, facchinaggio/manutenzione, e plonge, ma anche il personale per allestire i buffet e rigovernare i tavoli nella sala colazioni, i giardinieri, il

guardaroba, l'allestimento delle sale meeting, la lavanderia, persino la cucina intera trasformando il costo del comparto in un costo a pasto a corpo, sempre con lo spirito dell'ottimizzazione delle risorse umane, garantendo al cliente la massima flessibilità, sia di costi che operativa. Bisogna però aggiungere che, se da un lato ci sono i fautori del global service, che ritengono vantaggioso per l'hotel contare su un interlocutore unico per una pluralità di servizi, e c'è invece chi ritiene che sia più utile, ai fini della qualità, affidarsi a specialisti per le diverse tipologie di servizio. Tra questi c'è **Franco Perinetti**, di **Work Group**, società di Pescara attiva in alberghi turistici e d'affari sul versante adriatico. "Siamo specializzati in pulizie, rifacimento e sanificazione delle camere. Credo che un vantaggio dell'outsourcing consista proprio nella specializzazione. Nessuno è un "tuttologo", e a questo punto tra fare tutto all'interno e far fare tutto da altri, non cambia molto…". Una voce sul versante opposto è quella di **Crivellaro**: "Nel tempo noi abbiamo cercato di dare un servizio sempre più completo. Partendo dal semplice riassetto camere, abbiamo integrato un numero sempre maggiore di servizi e studiato tecnologie sempre nuove da applicare proprio al settore alberghiero, come quella dell'ozono". Rivolgersi a imprese esterne, quindi, significa anche poter contare su tecnologie avanzate e impensabili altrimenti.

Solidità e trasparenza - Molto poi dipende dai soggetti a cui ci si affida, come sottolinea **Santaiti**: "Bisogna scegliere imprese specializzate nel settore, che offrono all'hotel competenza e standard qualitativi medio alti." Ma molti hotel non si fidano ancora. "Spesso –ribadisce **Bolla**- si percepisce chiaramente come ci sia una diffidenza aprioristica, direi quasi psicologica. Molti albergatori, soprattutto delle generazioni più "anziane", percepiscono l'outsourcing come un'intrusione". La mentalità sta però cambiando: **Avola**, ad esempio, sottolinea come le cose stiano mutando, "tanto che negli ultimi tempi la nostra presenza si sta estendendo a tutta Italia". "C'è anche la questione delle nuove generazioni che subentrano ai "padri", spiega **Perinetti**. "Spesso, oltre ad essere più aperti come mentalità, i figli tendono a essere meno esperti, quindi a cercare specialisti che possano occuparsi di tutto ciò che non sia vendita pura della camera". E la crisi? "Anche la crisi ci sta mettendo del suo -risponde **Bolla-**. A mio parere molti albergatori stanno capendo che l'esternalizzazione fa risparmiare in piena qualità, e comunque garantisce una maggiore razionalizzazione delle risorse". **Perinetti** aggiunge: "Un'altra argomentazione, sempre legata alla crisi, che sta spingendo molti alberghi verso l'outsourcing è l'estrema flessibilità: nel nostro caso, ad esempio, tu paghi se hai venduto la camera, e in caso contrario no". Non manca, poi, una certa diffidenza "all'inverso": spesso sono le stesse imprese a cercare il cliente più solido, per meglio razionalizzare le risorse e, diciamolo pure, per tutelarsi dal rischio di insoluti ed essere più tranquille in materia di responsabilità solidale.

GSA

Passare all'outsourcing? Si può fare, ma a certe condizioni

Un problema sempre aperto per le imprese che svolgono servizi di pulizia in albergo è quello dell'applicazione del Contratto. Ci si trova, infatti, in presenza di due strumenti contrattuali distinti: da un lato c'è il Ccnl Multiservizi, dall'altro quello dei lavoratori del Turismo, che in occasione degli ultimi rinnovi ha ribadito la possibilità di esternalizzare i servizi di housekeeping. Come orientarsi, dunque? Immaginiamo un caso concreto: un albergo che decida di esternalizzare. A questo punto potrebbe verificarsi che i dipendenti dell'albergo passino a lavorare per conto dell'impresa appaltatrice. Ma il personale è obbligato automaticamente a passare alle dipendenze dell'impresa? La risposta è no, non c'è nessun automatismo. Un dipendente potrebbe tranquillamente dire di non voler passare dall'albergo x all'impresa y e, che so, cercarsi un altro lavoro. Il contratto Turismo chiarisce soltanto che, se questo passaggio avviene, il lavoratore è tutelato nel trattamento economico e nella certezza del luogo di lavoro. Quando un hotel decide di terziarizzare, gli operatori possono scegliere autonomamente se passare alle dipendenze dell'impresa subentrante. E' logico che, una volta passati i dipendenti al servizio dell'impresa, avviene anche un cambio di contratto, e comincia ad essere applicato il CCNL Multiservizi, a noi molto familiare. Con alcuni correttivi, però, perché in ogni caso interviene quanto previsto espressamente dal punto 5 del già menzionato capo X del Contratto del Turismo: *"In relazione agli appalti di servizi di pulizia e riassetto camere, l'appaltante utilizzerà solo appaltatori che si impegnino a corrispondere, ai lavoratori che già prestavano servizio con contratto a tempo indeterminato alle dipendenze dell'azienda appaltante e che abbiano risolto con modalità condivise il rapporto di lavoro, un trattamento economico e normativo complessivamente non inferiore a quanto previsto dal vigente CCNL Turismo, comprensivo dell'assistenza sanitaria integrativa e di eventuali ulteriori servizi offerti dall'appaltante ai propri dipendenti (es. vitto) a parità di livello e di mansioni svolte".* Tirando le somme: il passaggio si può fare, ma solo a patto che l'impresa garantisca almeno parità di trattamento rispetto alle condizioni del Ccnl Turismo applicato in precedenza.