Ehma Italia-Uni: presentata la certificazione per gli hotel manager

È stato presentato ufficialmente lo scorso giovedì 17 ottobre, presso la sede milanese dell'Ente Italiano di Normazione **UNI**, il nuovo CWA 17327:2018 (Cen Workshop Agreement) intitolato "Hotel General Manager – Knowledge, skills and competence requirements": il documento che codifica a livello europeo le conoscenze, capacità e competenze indispensabili per un direttore d'albergo, al fine di svolgere ogni singola attività in modo efficiente ed efficace. Il testo è una tappa importante di un percorso cominciato nel 2017 dal capitolo italiano della European Hotel Managers Association, che ha saputo man mano coinvolgere lo stesso UNI insieme a Intertek, Ente di Certificazione Internazionale quotato in borsa a Londra e tra i più grandi al mond

«Si tratta di un'attestazione di professionalità fondamentale, rilasciata da un ente terzo, che rappresenta un vantaggio per tutti gli stakeholder: per i direttori d'albergo, che così vedono finalmente riconosciuto ufficialmente il proprio ruolo; per i clienti, che possono contare su un elemento di giudizio in più in fase di scelta; e soprattutto per proprietari e investitori, che in questo modo possono fare affidamento su manager riconosciuti a livello internazionale», ha spiegato **Ezio A. Indiani**, General Manager Hotel Principe di Savoia di Milano, Delegato Nazionale **EHMA Italia** e Chairman dei lavori europei relativi a questo progetto.

Il direttore d'albergo è infatti una figura manageriale di altissimo livello, il cui profilo rientra però tra le professioni non organizzate in albi e ruoli. «Eppure sono davvero molteplici le competenze che il ruolo richiede», ha sottolineato **Palmiro Noschese**, Area Director Italy Meliá Hotels International e leader di questo progetto curato dal Comitato Rapporti con le Istituzioni EHMA Italia. «Un manager d'hotel deve infatti essere allo stesso tempo diplomatico, etico, carismatico, autocratico e democratico. Ecco perché ci è servito praticamente un anno e mezzo di lavoro per arrivare a definirne con precisione le competenze». Un impegno intenso che ha visto protagonista l'intero Comitato Rapporti con le Istituzioni coordinato dallo stesso Palmiro Noschese e composto inoltre da Giuseppe De Martino (St. Regis Roma), Emiliano Fucarino (Starhotels Rosa Grand Milano), Cinzia Montelli (Capovaticano Resort Thalasso & Spa MGallery by Sofitel), Aniello Ottiglio (Top. Team Srl) e Danilo Zucchetti (Villa D'Este Hotels), con il supporto del Delegato Nazionale Ezio A. Indiani.

Nel dettaglio, la procedura di certificazione prevede l'analisi del curriculum del candidato, seguita da un doppio esame, scritto e orale curato da Intertek. «Il processo è stato da noi direttamente testato, coinvolgendo una serie di general manager dalla carriera consolidata presenti in EHMA », ha aggiunto ancora Palmiro Noschese. «Alla prossima riunione autunnale contiamo di lanciare un'altra sessione di esami e poi di comunicare ed estendere al più presto l'iniziativa anche a tutti gli altri direttori d'albergo italiani ed europei».

Il progetto è davvero ambizioso, perché mira a essere un punto di partenza per avviare un processo di certificazione articolato, capace di coinvolgere tutti i ruoli di responsabilità che operano all'interno di una struttura alberghiera: «Mi auguro che il documento appena presentato possa diventare uno strumento utile all'intera filiera dell'ospitalità. Perché è il professionista che fa la vera differenza nel settore del turismo», ha in particolare dichiarato **Ruggero Lensi**, Direttore Generale UNI. Non solo: «La nuova CWA 17327:2018 s'inserisce perfettamente in un percorso che vede le certificazioni spostarsi progressivamente dal contesto di prodotto a quello dei servizi e infine a quello delle professioni», ha sottolineato Elena Mocchio, Responsabile Divisione Innovazione UNI.

Molti gli elementi presi in considerazione in fase di definizione delle competenze da inserire nel documento. In particolare, si è tenuto conto della legge 4/2013, che regolamenta le professioni non organizzate in ordini e collegi, prevedendo la possibilità di accedere a procedure di certificazione volontarie: «Non abbiamo quindi previsto vincoli di tipo formativo formale o informale, concentrandoci invece sull'aspetto esperienza. La nostra intenzione è infatti quella non tanto di attestare la competenza di chi intenda accedere al ruolo, quanto di valorizzare le capacità dei professionisti già consolidati.Confidiamo che anche ISO (International Standardization Organization) possa presto interessarsi di questa novità, ampliando i confini della certificazione oltre i confini europei, a livello mondiale», ha quindi concluso **Franco Fontana** di Intertek.

Contenuti del documento "Hotel General Manager – Knowledge, skills and competence requirements"

L'Hotel Manager deve essere in grado di affrontare a 360 gradi tutti gli aspetti che attengono la vita alberghiera: 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.

Prima di definire le conoscenze, le abilità e le competenze del direttore d'albergo, il documento europeo individua sei macro-aree di attività: Visione globale, Organizzazione, Controllo, Risorse umane, Gestione delle aree operative, Pianificazione e definizione degli obiettivi. 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 ed 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…