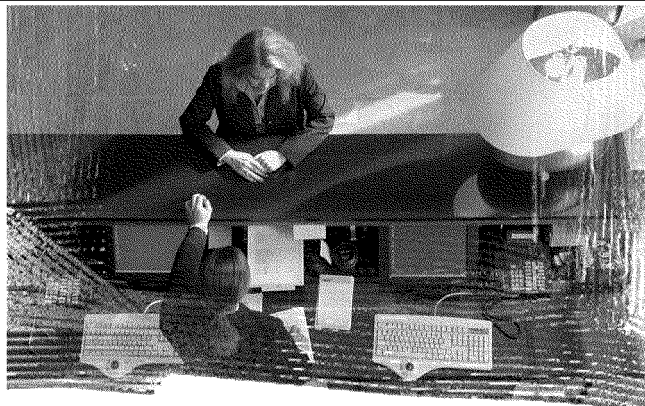


Un lavoro con le



Dal 1994 al 2004 si sono sviluppati alberghi di medie e grandi dimensioni. Mentre il numero degli addetti è cresciuto del 58%. In gran parte si tratta di lavoratori stagionali, ma c'è lo spazio anche per occupazioni stabili. Le Università hanno attivato 105 corsi e 40 master di turismo

DI CRISTINA RAVANELLI

L'accoglienza italiana cambia faccia. Negli ultimi anni il settore alberghiero sta affrontando importanti cambiamenti. La pensione a conduzione familiare, con la madre al banco del ricevimento, il padre alle prese con i fornitori, i figli in sala e magari la nonna in cucina, lascia sempre più spazio a strutture organizzate come vere aziende del turismo. «Il comparto è in espansione sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo», spiega **Alessandro Nucara, vice presidente di Federalberghi**. A confermare la fotografia di un settore in crescita, ci pensano anche le statistiche. Se dal 1994 al 2004 il numero degli alberghi è lievemente diminuito (-3%), è aumentato invece quello dei posti letto: attualmente circa due milioni (+16%). «Questi dati testimoniano la trasformazione delle strutture: stiamo assistendo allo sviluppo di alberghi di medie e

grandi dimensioni», sottolinea Nucara. Gli hotel italiani, quindi, si rinnovano in linea con quanto già accade nella maggior parte dei Paesi europei. Con conseguenze anche a livello occupazionale. «Dal 1992 al 2006 il numero degli addetti è cresciuto di oltre il 58%. È vero che si tratta in buona parte di occupazione stagionale, ma è significativo anche lo spazio per un'occupazione stabile. Spesso, infatti, si comincia con un contratto a tempo, ma poi si ottengono buone prospettive di stabilizzazione», prosegue Nucara. «La crescita degli eventi e dei poli fieristici degli ultimi anni ha certamente contribuito a ridurre le differenze tra alta e bassa stagione. E questo significa maggiori opportunità lavorative lungo tutto il corso dell'anno», aggiunge **Stefano Giorgetti direttore dell'agenzia per il lavoro Kelly Services**. La maggior parte del personale impiegato, soprattutto di coloro che ricoprono ruoli operativi, proviene dagli istituti professionali alberghieri, che hanno l'importante e cruciale compito di formare molte delle figure chiave. E

non sono rari i casi di persone che crescono, fanno carriera. Parallelamente, negli ultimi anni, si è sviluppata anche un'offerta formativa post diploma. Le Università italiane, pubbliche e private, hanno attivato 105 corsi in turismo, di cui 76 di primo e 29 di secondo livello. Sono, invece, circa 40 i master promossi dalle Università stesse o da altri istituti di formazione. Dice **Franco Arabia, direttore del Grand Hotel Ortigia a Siracusa**, una vita passata negli alberghi e presidente dell'associazione di categoria (Ada): «È finita l'era del *self made man*. Io ricoprivo questo ruolo già a 24 anni, ma oggi la formazione è d'obbligo. Un buon direttore, ad esempio, deve

essere un manager capace di gestire l'organizzazione a 360 gradi, avere una visione economico-finanziaria

della struttura, essere in grado di gestire le risorse umane, possedere competenze tecniche e di marketing ma anche saper creare l'atmosfera giusta, lo spirito di squadra. Il tutto, però, coniugato all'esperienza su campo. In questo settore, anche a un brillante neolaureato viene chiesto, di trascorre del tempo in sala, in cucina o al banco dell'accoglienza». Accanto, quindi, alla costante domanda di profili classici come camerieri, *receptionist*, facchini, cuochi, *chef de rang*, aumenta quella di figure di tipo manageriale. «Il settore del turismo è in evoluzione e necessita di

competenze sempre più specialistiche ed aggiornate - afferma **Marco Balzi, responsabile della Divisione Turismo e Tempo Libero di Quanta** -. Le opportunità non mancano, infatti, anche per *food&beverage manager*, responsabili commerciali e della gestione e aggiornamento delle dotazioni tecnologiche dell'albergo. Ma quali sono i requisiti necessari? «Le imprese alberghiere ci chiedono personale che abbia un'adeguata preparazione, un'elevata professionalità e che conosca le lingue per relazionarsi con una clientela sempre più internazionale», dice **Maria Raffaella Caprioglio, vice presidente dell'agenzia per il**

lavoro Umana che, tra l'altro, ha attivato in collaborazione con Confindustria Alberghi una scuola di formazione turistico-alberghiera. Insomma per chi è alla ricerca di un lavoro le porte degli alberghi sono aperte. E offrono un impiego dinamico, non *routinario* e l'opportunità di fare carriera. A patto di dimenticarsi *weekend* e festività liberi. «Certo gli orari non standard che il settore richiede possono essere considerati inizialmente come un ostacolo. Ma è una questione da valutare bene. Perché, di contro, danno anche dei vantaggi. Come la possibilità di viaggiare in bassa stagione a prezzo davvero ridotti», assicura Nucara.

FORMAZIONE

Le scuole in Italia e all'estero

● **Istituto europeo per il turismo**

Master in direzione delle strutture alberghiere e ricettive
www.uetitalia.it

● **School of management Internationalmaster in tourism & leisure**
www.mib.edu

● **Università Ca' Foscari di Venezia**
Master in tourism management
http://venus.unive.it/ciset/

● **Università Cattolica di Milano**
Master in hotel management
www.unicatt.it/masteruniversitario

● **Università Bocconi di Milano**
Master in economia del turismo
www.uni-bocconi.it

● **Università di Bologna (Polo di Rimini)**
Master in gestione e sviluppo dei servizi turistici
www.polorimini.unibo.it

● **Trentino school of management**
Master of tourism management
www.tsm.tn.it

● **Università La Sapienza di Roma**
Master in economia e management del turismo
www.masterturismo.uniroma1.it

● **Ecole Hôtelière de Lausanne**
www.ehl.ch

● **Centre International de Giron**
www.glion.ch

● **Cornell University School of Hotel Administration**
www.hotelschool.cornell.edu

● **Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec**
www.ithq.qc.ca

● **CMH - Centre Europeen de Management Hotelier International (Parigi)**
www.cmh-academy.com

● **London Hotel School**
www.londonhotelschool.com

● **Institute of Tourism and Hotel Management Klessheim (Salisburgo)**
http://www.ith-salzburg.at

● **Eschola Universitaria d'Hoteleria y Turisme (Barcellona)**
www.cett.es

Le storie

LA GOVERNANTE

«Assegno i compiti come una padrona di casa»

«**F**accio questo lavoro per caso. Fino a 27 anni non avevo nemmeno mai pensato di mettere piedi in un hotel di lusso. Con il mio diploma in ragioneria, infatti, avevo trovato un posto nell'amministrazione di un'azienda. Poi il fallimento della società mi obbligò a cercarmi un nuovo lavoro», racconta **Donatella Mainardi, 48 anni, prima governante dell'Ambasciatori Palace Hotel di Roma**, un grand hotel cinque stelle, con oltre cent'anni di attività, situato nella suggestiva Via Veneto. «Un'amica mi propose un posto come cameriera e io accettai. In albergo sono subito rimasta affascinata dalla figura della governante. Fortunatamente ne ho conosciuta una che mi ha insegnato tutti i trucchi del mestiere. Poi, dopo un corso ad hoc, sono stata chiamata dall'hotel Ritz come assistente governante. Da cinque anni, invece, sono *executive housekeeper*, ovvero prima governante. Che vuol dire coordinare 30 persone tra camerieri, facchini e guardarobiere. Il mio compito è fare in modo che tutto sia perfettamente funzionante e in linea con gli standard qualitativi. Gestisco il lavoro ai piani, la sala congressi, il guardaroba. Mi occupo degli acquisiti e dei rifornimenti, faccio quadrare i conti delle spese, formo il personale e organizzo i turni di riposo. Per questa professione ci vuole cura del dettaglio, senso estetico e capacità di trovare soluzioni rapide e creative per far fronte agli imprevisti, numerosissimi quando si ha a che fare con una struttura così articolata. Inoltre serve una visione globale dell'albergo per agire in sinergia con tutti gli altri reparti. Alle nuove leve consiglio di imparare le lingue e fare esperienza all'estero: due carte fondamentali per far carriera».

Cristina Ravanelli

IL RECEPTIONIST

«Dal call center al ricevimento dei clienti»

Un contratto di lavoro in un *call center* scaduto e non rinnovato. **Salvatore Numia**, palermitano di 45 anni, cercava un nuovo impiego.

Racconta: «Avevo precedenti esperienze come accompagnatore turistico e me la cavavo bene con le lingue. Così mi sono orientato in questo settore. Ho avuto la possibilità di frequentare per due mesi un corso gratuito per *receptionist* organizzato dalla società per il lavoro Quanta. Le lezioni, pratiche e teoriche, mi hanno dato buone basi insegnandomi anche a usare i programmi informatici che servono per la gestione delle prenotazioni. Poi sono stato messo in contatto con degli albergatori e, lo scorso ottobre, ho ottenuto un posto come *receptionist* con un contratto di somministrazione all'hotel Cassia di Roma. Il lavoro mi piace: la struttura è frequentata da turisti, parecchi stranieri, e da persone in viaggio per lavoro. La dimensione è piuttosto contenuta, circa 30 stanze, e posso contare sulla disponibilità di colleghi e capi pronti ad insegnare il mestiere a chi come me è ancora agli inizi. Il banco dell'accoglienza è un'attività cruciale per un hotel: in fondo si tratta di un biglietto da visita con cui il cliente si fa un'idea di tutta la struttura. Cerco di essere professionale, disponibile e gentile dando ai nostri ospiti tutte le informazioni che possono contribuire alla riuscita della loro permanenza. La buona notizia è che ho saputo che presto verrò assunto dall'albergo. Dopo l'esperienza al *call center* mi sentivo in un vicolo cieco, oggi invece mi aspetta una nuova avventura professionale che sono certo mi regalerà molte soddisfazioni».

(C.Rav.)

NUOVE PROFESSIONI

«Alla ricerca di soci da inserire nel Gruppo»

L'espansione nel nostro Paese di catene alberghiere internazionali ha spianato la strada a figure professionali innovative.

Jennifer Briancesco, 29 anni, una laurea in relazioni pubbliche e la qualifica di ispettore della qualità, è *membership care specialist* per Best Western Italia. «Mi occupo di tutti gli aspetti operativi necessari al perfetto inserimento di un nuovo albergo all'interno del Gruppo. Best Western Italia, infatti, non è una catena di proprietà, non acquista gli hotel ma li affilia. Inserire un albergo, quindi, significa fare una visita alla struttura, identificarne punti di forza e di debolezza, preparare la visita dell'ispettore della qualità che verifica gli standard minimi richiesti, illustrare l'organizzazione, i reparti dell'azienda e spiegare i servizi che la casa madre offre ai singoli alberghi. Chi fa il mio lavoro è, in pratica, una figura di riferimento per i nuovi soci e, allo stesso tempo, una sorta di *trait d'union* per tutti i reparti della sede: marketing, commerciale, acquisti, *information technology*. Sono molto soddisfatta della mia professione e, in generale, credo che il contesto alberghiero offra buone opportunità ai laureati. Lavorare, come è capitato a me, per una catena internazionale è un'ottima occasione per un giovane perché dà la possibilità di accedere a novità, informazioni e scenari del tutto innovativi. A mio avviso, è un ambito che premia. L'importante è arrivare preparati».

(C.Rav.)

indirizzi utili

* www.federalberghi.it
il sito dell'associazione italiana degli alberghi

* www.adanet.it
il sito dell'associazione italiana direttori del personale

* www.touringclub.it
dove possibile visitare la "Mappa della Formazione", un database per conoscere i corsi post diploma, universitari e post universitari a indirizzo turistico. Per ognuno, oltre alle informazioni sull'organizzazione e il piano didattico, è possibile avere indicazioni sui costi, posti disponibili, possibilità di stage

* www.lavorareturismo.it
il portale che fa incontrare domanda e offerta di lavoro del settore turistico alberghiero

