

Direttore d'albergo: un manager speciale



Quella del general manager è oggi un professione unica, tanto che il Capitolo Italiano di EHMA (European Hotel Managers Association) ha voluto premiarla con la realizzazione di una vera e propria certificazione

➡ Dante Daverio

Chi non ricorda la figura del direttore d'albergo nel film "Pretty woman" – il noto attore americano Hector Elizondo –? Personaggio che con il suo stile e il suo savoir faire ha rappresentato il general manager d'hotel come perfetto equilibrio tra competenza ed eleganza. Ma il ruolo del direttore d'albergo richiede anche una professionalità alta e complessa – anzi sempre più complessa – con spiccate qualità caratteriali e manageriali che vanno sviluppate attraverso lo studio e affinate con l'esperienza sul campo. Queste competenze, che per certi versi ricordano quelle di un direttore d'orchestra o di un "tuttologo", sono caratterizzate da sfac-

cettature che sembrerebbero in contrasto: carismatico innanzitutto, il general manager deve essere di volta in volta autocratico, democratico, diplomatico ed etico. Insomma pare chiaro a tutti, e soprattutto a coloro che questo lavoro lo svolgono ogni giorno, che quella del general manager è oggi una professione unica che merita per questo di essere certificata. Proprio da questa considerazione è partita l'iniziativa del Capitolo Italiano di EHMA (European Hotel Managers Association) e del suo delegato nazionale **Ezio Indiani** (GM del Principe di Savoia di Milano) di dare vita a una vera e propria certificazione per il direttore d'alber-



globale; organizzazione generale; gestione delle Human Resources; leadership; pianificazione degli obiettivi; gestione del controllo operativo. Per completare il processo di certificazione EHMA, tra gli enti di certificazione autorizzati da Accredia (ente di accreditamento italiano) ha individuato come partner Intertek. La cer-

Un momento della presentazione del progetto di certificazione dei GM, andata in scena a Milano davanti a un folto pubblico di addetti ai lavori



Palmiro Noschese, Managing Director Italy Meliá Hotels International

go. Il progetto è stato presentato a Milano alla stampa e al mondo dell'ospitalità alberghiera italiana dal Comitato Rapporti con le Istituzioni coordinato da **Palmiro Noschese**, Managing Director Italy Meliá Hotels International, che del progetto è stato l'ideatore.

Sono Wolf, risolvo problemi...

«L'iter che ha portato alla certificazione della professione del direttore d'albergo», ha sottolineato durante la presentazione lo stesso Palmiro Noschese, «non è stato semplice ed è passato attraverso varie fasi. A partire dalla definizione della professione stessa, il che ha consentito poi l'adozione di un sistema comune di misura e di riferimento, strumento fondamentale per accedere alla normazione e quindi alla certificazione vera e propria». In sintesi allora si può dire che questa definizione è stata strutturata attraverso sei macro aree di intervento del GM: visione

PERCHÉ CERTIFICARSI?

Il Capitolo Italiano di EHMA che si è posto quest'anno come traguardo la certificazione del direttore d'albergo, libero professionista non regolamentato e senza albo professionale di iscrizione ha demandato la parte pratica del lavoro al suo Comitato Rapporti con le Istituzioni; coordinato da Palmiro Noschese (Managing Director Italy Meliá Hotels International), che del progetto è l'ideatore, è composto da: **Giuseppe De Martino** (Direttore Generale Sheraton Roma Hotel & Conference Center), **Emiliano Fucarino** (Cluster General Manager Starhotels), **Cinzia Montelli** (Direttore Generale 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. Grandi esperti del settore, per i quali certificarsi è un'opzione validissima per soprattutto cinque buonissimi motivi:

- confermare le proprie competenze e il proprio ruolo
 - favorire la crescita dei GM del domani
 - contribuire ad elevare la professionalità e il ruolo di GM
 - avere una professionalità internazionalmente riconosciuta
 - contribuire alla crescita economica nella piazza in cui si opera.
- In poche parole insomma un GM certificato "guadagna" perché:
- gode di una rafforzata fiducia da parte dei clienti
 - si pregia di un elemento distintivo che lo differenzia dalla concorrenza
 - espande il proprio mercato e promuove la propria immagine
 - può dichiarare la propria professionalità non in modo autoreferenziale ma attraverso una certificazione.

tificazione non è un sistema di accesso al mondo del lavoro, non è rivolta a chi vorrà fare il General Manager ma a coloro che hanno già ricoperto o ricoprono tale ruolo. Non è un sistema di misurazione delle conoscenze, abilità o competenze

Ezio Indiani, General Manager Hotel Principe di Savoia di Milano



bensi di conferma della professionalità che utilizza come parametro di riferimento il documento sviluppato da EHMA. Ecco perché però per un professionista è oggi fondamentale certificarsi: questo infatti è oggi l'unico strumento in grado di confermare le proprie competenze e il proprio ruolo; di favorire la crescita dei GM del domani; di contribuire ad elevare la professionalità e il ruolo di GM; di contribuire alla crescita economica nella piazza in cui si opera. Il direttore "certificato" insomma gode di una rafforzata fiducia da parte dei clienti e allo stesso tempo si pregia di un elemento distintivo che lo differenzia dalla concorrenza: può dichiarare infatti la propria professionalità non in modo autoreferenziale ma attraverso una certificazione».

Un lungo percorso

Nel documento progettuale redatto dal Comitato per i Rapporti con le Istituzioni, depositato alla SIAE, sono state delineate le regole di base che definiscono la figura del general manager d'albergo. Custode degli standard di servizio, costituisce la figura apicale all'interno dell'hotel, sovrintendendo in pratica a tutta la gestione alberghiera. Il documento è stato consegnato all'UNI, l'Ente Italiano di normazione, che opera in ambito europeo ed internazionale. Vale la pena sottolineare che l'UNI è l'Ente di normazione Italiano e sviluppa norme in ogni settore, dai prodotti, ai sistemi, ai servizi e negli ultimi anni anche rispetto alle persone. Negli ultimi anni a seguito della legge 4:2013 relativa alle professioni non organizzate in albi e ruoli, in base alle richieste da parte delle Associazioni sviluppa norme e prassi di riferimento specifiche per le professioni. Una volta allora che l'UNI ha codificato la normazione, la certificazione vera e propria viene a sua volta effettuata da un ente preposto tramite un processo di valutazione (esame) la cui prassi di riferimento definisce conoscenze, abilità e competenze del GM, sia egli senior oppure super senior. Tra gli enti di certificazione autorizzati da Accredia (ente di accreditamento italiano riconosciuto a livello europeo attraverso EA e a livello mondiale attraverso IAF) EHMA ha allora individuato come partner Intertek, leader mondiale nella certificazione con oltre 1.000

sedi nel mondo, oltre 45.000 dipendenti e quotato alla Borsa di Londra. Come ci si certifica a questo punto? Intertek – che non può erogare formazione utile alla certificazione dato che deve garantire indipendenza – provvede all'esame e rilascia la certificazione, che rimane comunque volontaria. In primo luogo quindi viene fatta un'analisi del curriculum vitae del candidato e quindi dei ruoli ricoperti al di là dell'anzianità di servizio; seguono un esame scritto sui contenuti EHMA nella norma proprietaria ed un esame orale di approfondimento delle esperienze lavorative maturate nel ruolo. Con questa stessa prassi, durante la recente riunione del Chapter Italiano tenutasi al **Forte Village Resort**, in Sardegna, sono stati infatti certificati come GM i primi cinque professionisti: **Ezio Indiani**, General Manager Hotel Principe di Savoia di Milano; **Lorenzo Giannuzzi**, Managing Director Eleganza Hotels/Forte Village; **Johanna Fragano**, Tesoriere EHMA; **Giuseppe Mariano**, General Manager Vestas Hotels & Resorts Lecce, e lo stesso ideatore del progetto **Palmiro Noschese**, Managing Director Italy Meliá Hotels International.

Garanzia di qualità da ampliare

«Questa idea crediamo che sia» ci ha raccontato alla fine dell'evento di presentazione **Ezio Indiani**, General Manager Hotel Principe di Savoia di Milano «un vero e proprio punto di partenza per certificare una professione così importante e cruciale per il turismo italiano, ma anche per proseguire con un processo di certificazione di tutta l'industria dell'ospitalità made in Italy. Se partiamo dal presupposto infatti che dopo avere certificato il general manager sia possibile anche certificare la professionalità di altre figure fondamentali del settore, potremo dimostrare ancora di più e meglio come il nostro modo di fare accoglienza e di lavorare nell'hotellerie sia unico e inimitabile, innanzitutto a livello di qualità del servizio. Infatti a mio avviso poi a cascata si potrebbero certificare tutte le altre attività cruciali per il mondo del turismo, dagli agenti di viaggio agli organizzatori di eventi, in modo da raggiungere in 7 o 8 anni una certificazione "globale" del turismo made in Italy e della sua industria che ci darebbe sul mercato internazionale



Foto di gruppo per i primi GM certificati e "diplomati"

un indubbio vantaggio competitivo. Potrebbero essere una spinta e un primo passo verso la certificazione generale del "turismo Italia" come unico e inimitabile». «Il progetto che Il Capitolo Italiano dell'European Hotel Managers Association sta portando avanti in merito alla certificazione della figura del Direttore d'Albergo a livello europeo», ha poi aggiunto anche **Giuseppe Mariano**, General Manager Vestas Hotels & Resorts Lecce e neo eletto Hotel Manager dell'Anno, «rappresenta un grande valore aggiunto per una professione che fino ad ora non era stata regolamentata. E costituisce una splendida opportunità in prospettiva, soprattutto per i giovani Direttori d'Albergo che si affacciano alla professione e che in futuro fin da subito potranno godere di un ulteriore titolo per portare avanti la loro carriera».



Giuseppe Mariano, General Manager Vestas Hotels & Resorts Lecce