

## IL DIRETTORE D'ALBERGO NELL'ERA DEL TURISMO 4.0

*Molto di più del manager che impartisce ordini dalla scrivania e che parla con i clienti*

di Chiara Mencarelli

Nell'immaginario collettivo il direttore viene spesso percepito come il manager che impartisce ordini dalla scrivania e che parla con i clienti arrabbiati prima che facciano una brutta recensione in tripadvisor. Di fatto il direttore è molto di più e, soprattutto nelle strutture medio-piccole, che in Umbria sono la maggioranza, è anche operativo in alcuni reparti strategici come il commerciale o la reception. La figura del Direttore d'albergo è indispensabile se si desiderano risultati economici duraturi e una reputazione on line solida perché basata sulle procedure, sulla formazione del personale, sul monitoraggio della qualità del servizio e su un prodotto periodicamente rinnovato. Questo manager agisce in molti ambiti, è un vero Direttore Generale di azienda, che si occupa della gestione delle risorse umane e delle risorse economiche, della gestione di tutti i processi aziendali, della supervisione di fornitori e consulenti, oltre che delle relazioni con il territorio. Nell'era della rivoluzione digitale, in cui il business si lega fortemente al web, il direttore d'albergo per garantire risultati deve però avere anche forti competenze legate in generale alla tecnologia e al digital, pur mantenendo il suo fondamentale ruolo di coordinatore e regista di tutto ciò che accade nei vari reparti, perché comunque nell'hospitality (al di là del web) ci sono persone: da un lato risorse umane da gestire, dall'altro clienti da soddisfare! Quindi il direttore oggi (rispetto al passato) deve conoscere tutte le dinamiche della digital presence del suo hotel: come deve essere un sito performante, l'importanza del blog nel proprio sito, il linguaggio dei social media, la gestione delle



Da sinistra: Annamaria Palomba, Chiara Mencarelli, Erminia Casadei, Susanna Bianconi, Gabriele Biscontini

**L'A.D.A. (Associazione Direttori Albergo) è l'associazione italiana che dal 1955 promuove il valore professionale della figura del direttore d'albergo. Attraverso il Centro Studi Manageriali promuove l'alta formazione continua dei suoi soci per fronteggiare i mutamenti dell'economia globale e le derivanti esigenze formative**

recensioni, le O.T.A. (esempio booking.com) e i metasearch (esempio trivago.it) e tutti i software che si connettono con il web e con il sito, oltre a quelli che permettono di automatizzare alcune funzioni (le classiche operazioni post-prenotazione, chat bot che rispondono di notte alle richieste di informazioni provenienti per esempio da paesi con diversi fusi orari), liberando la reception da molti aspetti burocratici e ripetitivi.

**Nell'era della rivoluzione digitale, in cui il business si lega fortemente al web, il direttore d'albergo per garantire risultati deve però avere anche forti competenze legate in generale alla tecnologia e al digital**

SE L'HOTEL è di grandi dimensioni, il direttore avrà certamente dei collaboratori addebi al *web marketing*, o un'agenzia che si occupa di tutto ciò, ma comunque dovrà saper controllare il loro lavoro e andare velocemente dietro alle tendenze dettate dal Turismo 4.0: la parola d'ordine è allora aggiornamento continuo! Penso poi anche alle tante novità delle I.o.T. (*Internet of the Things*, legato alla 4° rivoluzione industriale) che in hotel trova delle interessanti applicazioni di cui si deve essere a conoscenza per offrire un prodotto sempre più innovativo e accattivante, anche per il turista millennial (o nativo digitale). Ad esempio, oggi la *Smart Room* è una realtà: il cliente può, con l'utilizzo della sua voce, variare la temperatura in camera, accendere le luci... e il manager dell'ospitalità deve sapere che oggi esiste tutto questo e molto di più, quindi conoscere e seguire le tendenze frequentando corsi di aggiornamento e seminari specifici.

L'A.D.A. (Associazione Direttori Albergo) è l'associazione italiana che dal 1955 promuove il valore professionale della figura del direttore d'albergo, a livello nazionale ed internazionale ed è impegnata in prima linea per il raggiungimento dei più alti standard di qualità in tutto il comparto alberghiero nazionale. Attraverso il Centro Studi Manageriali l'Associazione promuove l'alta formazione continua dei suoi soci, con l'obiettivo di potenziare la crescita culturale manageriale italiana nel settore alberghiero, in aderenza ai mutamenti dell'economia globale e alle sempre nuove esigenze formative che ne derivano.

IN UMBRIA, per il quadriennio 2019 - 2022 l'Associazione è rappresentata dal presidente Chiara Mencarelli, dal vice presidente Erminia Casadei, il segretario Annamaria Palomba, il tesoriere Gabriele Biscontini e il revisore dei conti Susanna Bianconi: questo direttivo ha creato un programma di semina rivolti a stimolare i soci su alcune tematiche fondamentali, in una regione in cui l'ospitalità è per lo più gestita a livello familiare con tutti i pro e i contro che questo comporta. Quindi, attraverso degli incontri periodici con i nostri soci e con attori della filiera turistica, stiamo cercando di dare valore aggiunto al mestiere dell'ospitalità, grazie a "pillole" di aggiornamento legate a varie tematiche: temi classici come il conto economico e controllo di gestione, contratti di lavoro e gestione risorse umane, l'etichetta nell'ospitalità, e temilegati al mondo digital (gli algoritmi di Instagram e Facebook, le Live-Chat...). Il prossimo appuntamento con l'aggiornamento di A.D.A. Umbria sarà il 24 settembre dal titolo "Controllo costi e punto di pareggio".

TRA I NOSTRI SOCI abbiamo non solo direttori, ma anche proprietari di piccoli alberghi che in A.D.A. possono migliorare il modo in cui gestire le loro strutture, oppure capo-ricevimento o vicedirettori che possono iscriversi in qualità di "soci aspiranti", essendo questa opportunità prevista dal nostro statuto, affinché ambiziosi operatori del settore possano trovare professionalità e spunti per elevare il loro profilo manageriale.

# VISCONTI



**VITTORIO VISCONTI**

**335.30.24.33**

**Con Visconti sempre in linea...**

Via G. Ermini - S. Maria degli Angeli (PG) - Tel 075.8041695 - Fax 075.8040097  
e-mail visconti\_elettronica@tin.it - Partita IVA 01623560545