



Direttore d'Albergo

Dove e come lavora

Il Direttore d'Albergo si inserisce nella Direzione di alberghi di qualsiasi dimensione o categoria, tuttavia generalmente negli esercizi di piccole dimensioni, a conduzione familiare, tale figura può essere ricoperta direttamente del proprietario, mentre nelle strutture di medie e grandi dimensioni, di catene alberghiere o di lusso, il Direttore è una figura chiave ed ha funzioni prettamente manageriali e imprenditoriali, tant'è che in questo tipo di realtà prende il nome di General Manager.

Cosa fa

Il Direttore d'Albergo dirige e gestisce l'albergo, quindi, la figura professionale responsabile dell'organizzazione, della gestione e del coordinamento di tutta la struttura ricettiva per quanto riguarda le risorse economiche, i servizi e il personale. In particolare, il Direttore, in accordo con la proprietà e tenuto conto delle indicazioni aziendali del gruppo di appartenenza e delle risorse a disposizione, dirige, sovrintende e coordina tutta l'attività dell'impresa alberghiera, definisce e implementa le strategie aziendali e i piani di sviluppo, le politiche finanziarie e quelle commerciali e tariffarie. Si occupa dell'attività di comunicazione e marketing della struttura, organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, assicurando l'erogazione del servizio, nel rispetto degli standard di qualità definiti. Gestisce l'azienda alberghiera verificando costantemente il budget, la contabilità e i risultati economici raggiunti applicando criteri di efficacia, efficienza ed economicità. Garantisce il rispetto della normativa di riferimento, occupandosi anche di tutti gli adempimenti burocratici e amministrativi. Definisce l'organigramma aziendale e può intervenire nella selezione del personale. Con i responsabili delle varie divisioni/aree stabilisce gli obiettivi da raggiungere, pianifica il lavoro e sovrintende la gestione degli approvvigionamenti. Gestisce i rapporti con le banche, le assicurazioni, le agenzie di viaggio, i tour operator e gli organizzatori di turismo congressuale, seleziona e controlla i fornitori e le merci, cura l'immagine, lo stile e la promozione dell'impresa alberghiera. Negli alberghi di minori dimensioni può essere chiamato a svolgere anche funzioni prettamente operative come l'attività di ricevimento clienti.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico o alberghiero, ma anche da laureati in Scienze del Turismo, in Economia del Turismo, in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici e più in generale in corsi di studio in ambito turistico ed economico. In ogni caso, al di là del titolo di studio posseduto, esistono numerosi corsi di formazione e specializzazione che formano questa figura professionale. Va detto, comunque, che questa figura, indipendentemente del percorso di studi, si forma sul campo, dapprima ricoprendo ruoli operativi, quindi avendo la responsabilità di singoli servizi all'interno della struttura e poi divenendo diretto collaboratore alla direzione.

Competenze tecniche

Il Direttore d'Albergo deve possedere competenze di tipo economico, normativo, organizzativo e gestionale. Deve essere in grado di effettuare la gestione commerciale della struttura alberghiera, la gestione del



personale e la gestione delle forniture. Deve, quindi, possedere una conoscenza approfondita del settore turistico-alberghiero, con particolare riguardo alle tecniche della ristorazione, alla contrattualistica commerciale e alle metodologie di marketing, contabilità e amministrazione. In particolare, deve possedere conoscenze in materia di gestione operativa alberghiera, standard e procedure operative alberghiere, tecniche di budgeting, food and beverage management, tecniche di pricing/revenue, restaurant marketing, marketing alberghiero, elaborazione di piani finanziari e analisi del conto economico. Deve, inoltre, conoscere le specifiche normative del settore, i principi generali di sicurezza negli ambienti di lavoro e le norme igienico-sanitarie concernenti la conservazione, la preparazione e la somministrazione degli alimenti e delle bevande, oltreché gli aspetti contrattuali e la legislazione del lavoro. Infine deve possedere ottime conoscenze in materia di geografia turistica.

Competenze digitali e linguistiche

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza approfondita della lingua inglese (scritta e parlata) e di una o più lingue tra il Tedesco, il Francese, lo Spagnolo e sempre più di lingue come il Russo e il Cinese. Deve, inoltre, possedere competenze digitali da utilizzatore esperto dovendo adoperare specifici software gestionali sviluppati appositamente per le imprese alberghiere.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro e quello di altri, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti e i fornitori. Deve essere una persona paziente, in grado di autocontrollarsi e di gestire lo stress, molto precisa ma comunque flessibile mentalmente. Infine, deve essere disponibile a lavorare fuori orario e nel fine settimana.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".