



Composizione del Personale Alberghiero

Evidenze e Commenti nel Comune di Milano

Alessandro Capocchi

ONILAB – Osservatorio sulle Nuove Imprenditorialità

Introduzione

La seguente ricerca è stata svolta dall'**Osservatorio sulle Nuove Imprenditorialità (ONILAB)**, nato all'interno dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca e coordinato scientificamente dal Prof. Alessandro Capocchi.

Scopo della ricerca è analizzare la composizione del personale che opera negli alberghi di lusso presenti nel comune di Milano. Questi dati hanno come fine ultimo quello di fornire un supporto scientificamente valido alle istituzioni nell'ambito del processo e delle politiche per il miglioramento del sistema di accoglienza presente sul territorio.



L'attività di ricerca ha dapprima identificato tutti gli alberghi con un numero di stelle superiori a quattro, presenti all'interno del Comune di Milano. Agli hotel appartenenti al campione è stato sottoposto un questionario da compilare in modalità on-line.

Seppure la ricerca sia stata svolta seguendo le indicazioni scientifico-accademiche disposte per la realizzazione di studi scientifici, i risultati di seguito presentati costituiscono un work-in-progress estendibile all'intera popolazione di alberghi presenti nel Comune di Milano o ad un'area geografica più estesa.

Nel corso dell'indagine si è cercato – e si è riusciti – ad avere la partecipazione all'indagine stessa da parte dei principali Player presenti sulla piazza di Milano nel segmento lusso siano essi italiani e siano essi stranieri.

Metodologia

Per la realizzazione del questionario si è proceduto alla formulazione di quesiti che da un lato fossero di agevole compilazione per gli alberghi, dall'altro lato potessero rispondere agli obiettivi dell'indagine. Si è pertanto chiesto agli Hotel di indicare il numero di dipendenti divisi per aree funzionali aziendali che, in una specifica area geografica, abbiano conseguito un determinato titolo di studio. La variabile "numero dei dipendenti" ha assunto rilievo anche ai fini delle elaborazioni statistiche successive.

Il questionario è formato da due sezioni:

- una prima parte qualitativa, in cui si chiede il nome dell'hotel, il numero dei dipendenti e delle camere, l'appartenenza o meno ad una Catena Alberghiera e nel caso l'indicazione della stessa;
- una seconda parte quantitativa, in cui, per ogni area operativa dell'albergo, si chiede di compilare una tabella matriciale creata per fornire il numero di addetti distinti per qualifica formativa e provenienza geografica del titolo. Le aree operative, distinte in base alle differenti mansioni che svolgono gli addetti, sono area Management, area Reception & Concierge, area Food & Beverage ed area Housekeeping.

Dalla raccolta dei dati è emerso che **42** hotel su un totale di **165** hanno partecipato al sondaggio, completando entrambe le sezioni. L'ammontare dei dipendenti degli hotel analizzato è **1183**. I dati sono poi stati rielaborati sia singolarmente, sia in forma aggregata, in modo che potessero fornire alcune evidenze e conclusioni empiriche che saranno approfondite nella parte conclusiva del Report.



Risultati aggregati

La Tabella sotto riportata evidenzia a livello aggregato la distribuzione dei titoli di studio lungo la **filiera *education*** e per area geografica. Complessivamente si evidenzia come la “Licenza Superiore” rappresenti il titolo di studio maggiormente diffuso pari al **57,77%**, seguito dalla “Laurea Triennale” pari al **20,50%**.

Meritevole di attenzione i titoli di studio conseguiti in alti Paesi Europei pari al **10,20%** del totale con una maggiore incidenza dei titoli di “Licenza Superiore” (5,77%) seguiti dalle “Lauree Triennali” (2,47%).

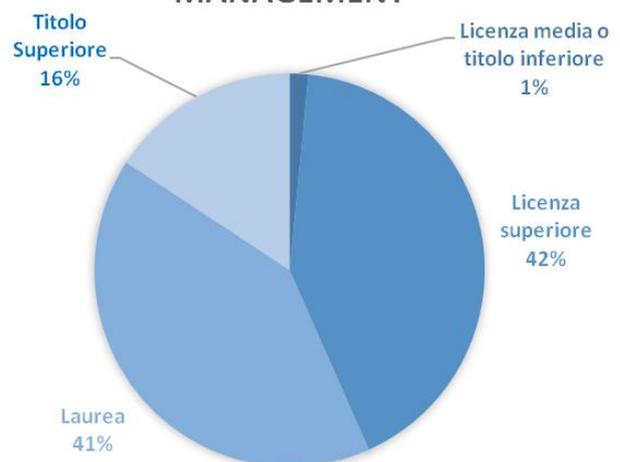
Titolo di Studio		Italia	Resto d'Europa	Sud America	Asia e Oceania	Africa	Totale
Non Qualificato		1,96%	0,10%	0,00%	0,93%	0,21%	3,19%
Licenza Media		10,40%	1,03%	0,21%	1,34%	1,44%	14,42%
Totale (A)		12,36%	1,13%	0,21%	2,27%	1,65%	17,61%
Licenza Superiore	Alberghiero	24,92%	3,30%	0,72%	1,44%	0,10%	30,48%
	Tecnico	16,48%	2,06%	0,41%	0,31%	0,31%	19,57%
	Liceo	2,57%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	2,68%
	Altro	4,02%	0,31%	0,10%	0,41%	0,21%	5,04%
Totale (B)		47,99%	5,77%	1,24%	2,16%	0,62%	57,77%
Laurea Triennale	Economico	3,40%	0,21%	0,21%	0,00%	0,00%	3,81%
	Turistico	5,77%	1,65%	0,00%	0,00%	0,00%	7,42%
	Umanistico	5,46%	0,10%	0,10%	0,00%	0,00%	5,66%
	Scientifico	0,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,51%
	Altro	2,27%	0,51%	0,00%	0,31%	0,00%	3,09%
Totale (C)		17,40%	2,47%	0,31%	0,31%	0,00%	20,50%
Laurea Magistrale e PhD	Economico	1,03%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	1,13%
	Turistico	0,72%	0,51%	0,00%	0,00%	0,00%	1,24%
	Umanistico	0,31%	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,51%
	Scientifico	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Altro	1,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,24%
Totale (D)		3,30%	0,82%	0,00%	0,00%	0,00%	4,12%
TOTALE		81,05%	10,20%	1,75%	4,74%	2,27%	100,00%

Management

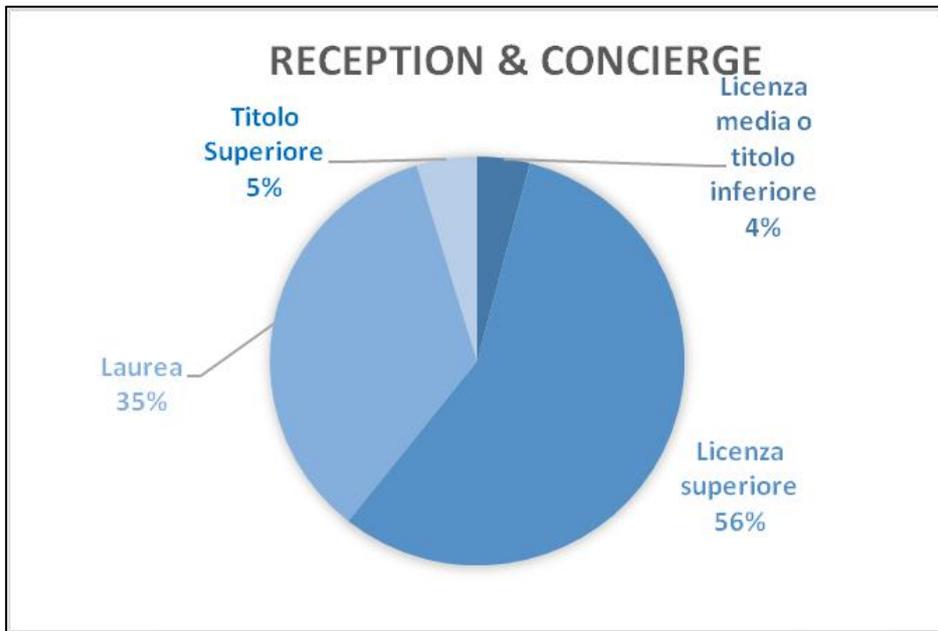
Nell'area "Management" nella quale si ricomprendono le attività di Marketing, di HR, Revenue Management, Prenotazioni e tutte le funzioni amministrative dominano in maniera significativa la Laurea Triennale e la Licenza Superiore. I due titoli di studio sono simmetrici sulla segmentazione della popolazione di manager in base all'età anagrafica. I Manager con una maggiore **seniority** hanno quasi sempre la Licenza Superiore e laddove hanno la laurea spesso si tratta di titolo conseguito lavorando. I Manager di nuova generazione hanno, diversamente, come titolo di studio di partenza la Laurea Triennale.



COMPOSIZIONE PERSONALE
MANAGEMENT



Reception & Concierge



Nell'area "Reception & Concierge" domina come titolo di studio la Licenza Superiore sia per effetto dell'età anagrafica degli addetti – spesso aventi maggiore **seniority** – e sia per le funzioni specifiche legate al ruolo. Inizia ad avere una forte incidenza la Laurea Triennale con particolare riferimento alle nuove generazioni.

Food & Beverage

Nell'area "Food & Beverage" prevale la Licenza Superiore (**72,80%**) sul totale. Ciò perché dette professionalità si acquisiscono con il diploma alberghiero (**46,40%**) sul totale e perché in Italia il Sistema Universitario non ha sviluppato percorsi di studio come in altri Paesi tra cui la Svizzera, Francia, Spagna, UK e Stati Uniti: in questi ultimi infatti alla formazione universitaria tradizionale in ambito economico e giuridico si affianca la formazione universitaria rivolta alle professioni del turismo all'interno delle quali si inseriscono con grande significatività anche le competenze legate alla funzione Food & Beverage.



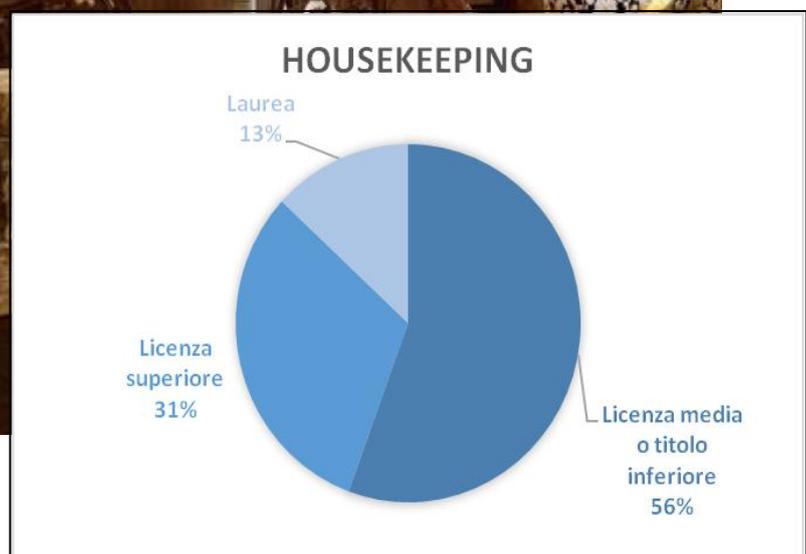
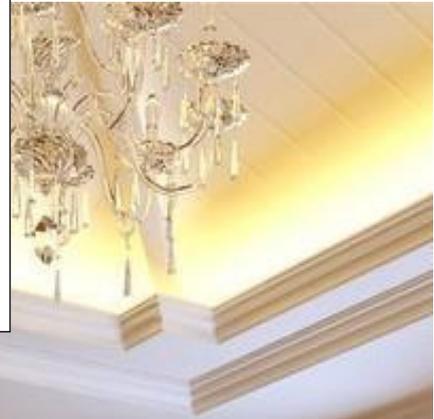
COMPOSIZIONE PERSONALE FOOD & BEVERAGE



Housekeeping

Nell'area "Housekeeping" prevalgono in maniera decisa la Licenza Media o titolo inferiore e la Licenza Superiore. Ciò è strettamente legato alle funzioni che rientrano in questa attività.

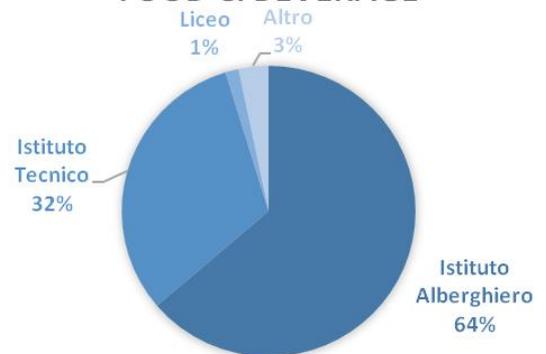
Molti Hotel inoltre gestiscono detta attività internamente solo in maniera parziale avvalendosi di servizi di **outsourcing**.



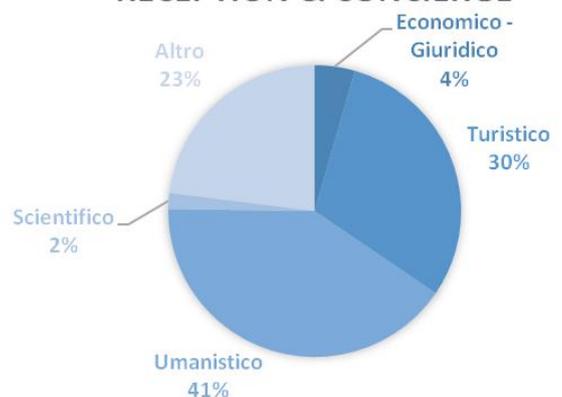
La qualità formativa

Quanto rappresentato consente di evidenziare per ciascuna funzione aziendale le specificità. La funzione Food & Beverage poggia sulla rilevanza della formazione professionalizzante con particolare riguardo al percorso degli Istituti Alberghieri e Turistici. La funzione Reception & Concierge poggia sulla prevalenza delle lauree umanistiche e delle lauree più recenti in ambito turistico. La funzione Management si caratterizza per la presenza di titoli di laurea in ambito economico-giuridico e in ambito turistico. Dette **specificità** devono guidare gli osservatori ad un **approccio sistemico** al tema **formazione lungo tutta la filiera education** per meglio **soddisfare** le diverse **esigenze** che, all'interno del **settore hospitality**, si manifestano anche per supportare i processi di competitività.

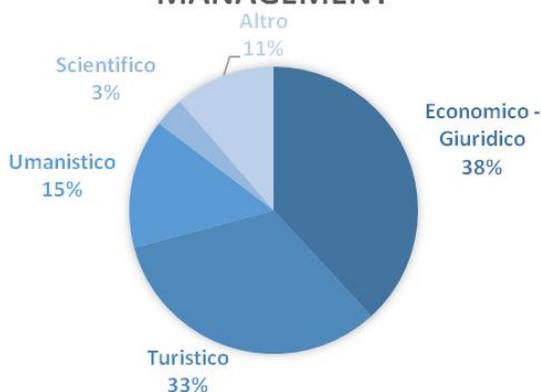
LICENZA SUPERIORE FOOD & BEVERAGE



LAUREE E TITOLI SUPERIORI RECEPTION & CONCIERGE

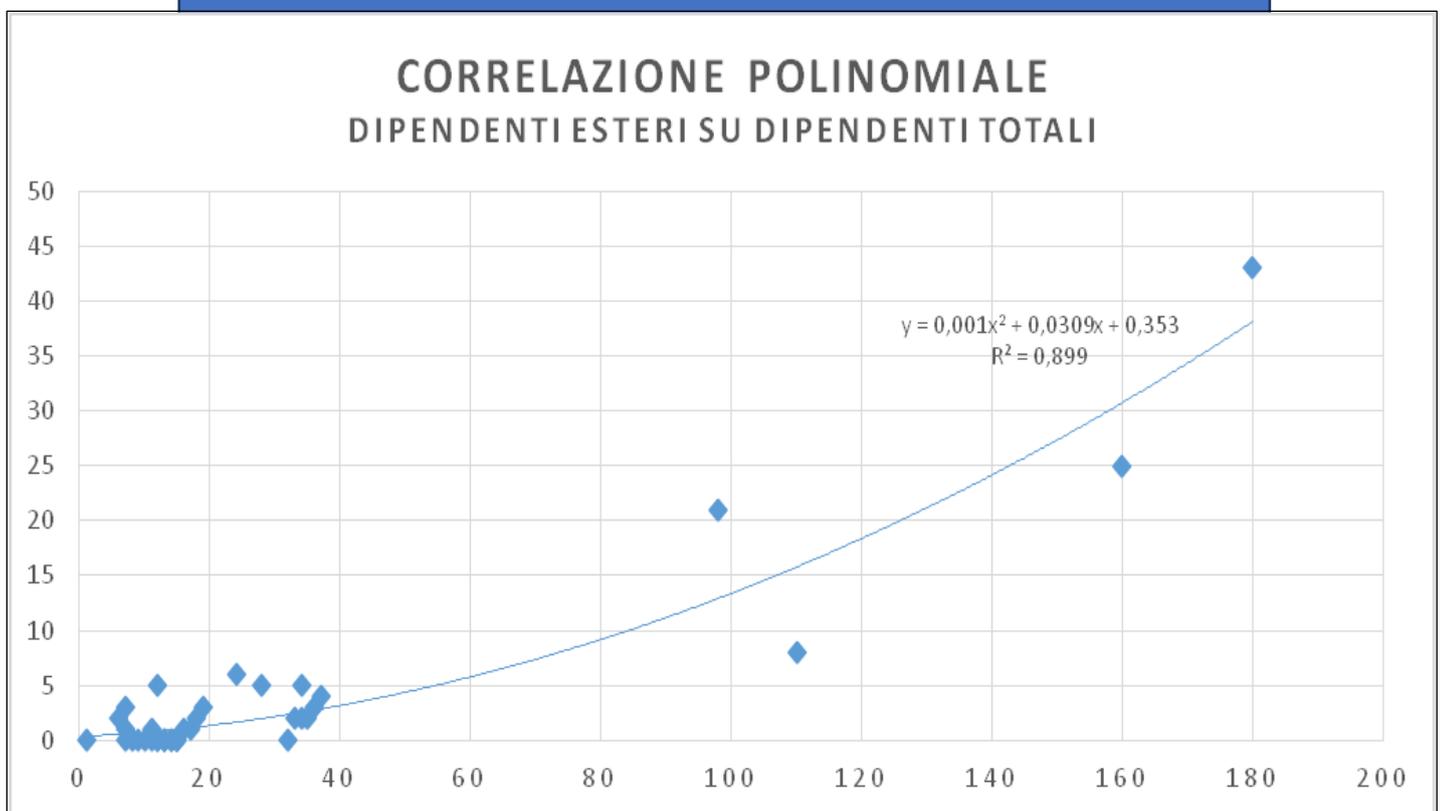


LAUREE E TITOLI SUPERIORI MANAGEMENT



Evidenze statistiche (1) - Titolo di studio estero

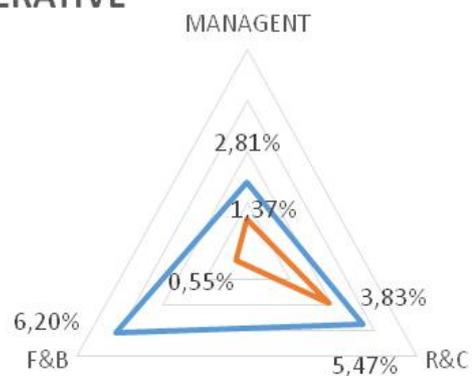
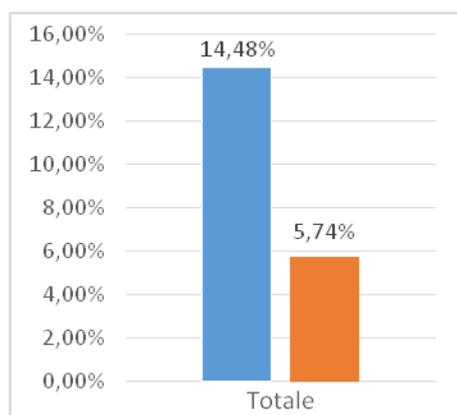
L'analisi statistica dei dati raccolti e selezionati consente di mettere in evidenza la correlazione polinomiale esistente tra il numero di dipendenti che hanno conseguito un titolo di studio in Italia e il numero dei dipendenti che hanno conseguito un titolo di studio all'estero e la dimensione degli Hotel. **All'aumentare della dimensione del singolo Hotel aumentano i titoli di studio conseguiti all'estero.**



Evidenze Statistiche (2) – Titoli di studio estero e nazionalità Catena Alberghiera

Utilizzando come strumento di misurazione il **coefficiente di internazionalizzazione** per singola area funzionale si evidenzia come la presenza di un titolo di studio avente maggiore qualificazione e conseguito all'estero aumenti in maniera significativa negli **Hotel di proprietà straniera**. Nell'analisi degli Hotel di proprietà italiana non si è fatta alcuna distinzione sulla base della *governance* degli stessi: Catena Alberghiera o Hotel Indipendente.

COEFFICIENTI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE NELLE AREE OPERATIVE



— CATENE ESTERE

— CATENE ITALIANE

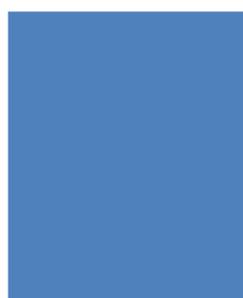
Evidenze Statistiche (3) – Titolo di studio estero e modello di *governance* dell'Hotel

L'analisi del dato relativo alla presenza di titoli di studio conseguiti all'estero assume un'ulteriore distinzione in funzione del **modello di *governance*** dell'Hotel: nelle catene alberghiere detta presenza è superiore rispetto agli Hotel Indipendenti. Ovviamente detto risultato andrebbe **maggiormente segmentato** all'interno degli **Hotel Indipendenti** dove si trovano strutture molto differenti. E' tuttavia evidente l'importanza di analizzare il i) modello di *governance* con ii) il livello di qualifiche presenti al fine di misurare anche iii) il livello di managerialità presente nella struttura alberghiera.

PERCENTUALE DI LAUREATI ALL'ESTERO

■ CATENE ■ INDIPENDENTI

11,74%



6,25%



Considerazioni di Sintesi

In un **sistema competitivo** dove tutto è **replicabile** e dove le dinamiche del cambiamento hanno assunto tempi sempre più stretti e rapidi il primo **driver** di successo è rappresentato dal **Capitale Umano**.

Ciò è ancora più vero nell'industria dell'**hospitality** dove il prodotto è **intangibile** e dove la **qualità** assume sempre più una **dimensione totalizzante** fondata sull'**esperienza**.

L'**esperienza** ha inizio – grazie alle nuove tecnologie e agli strumenti portatili che accompagnano il turista – **prima** del raggiungimento della destinazione e termina **dopo** il rientro nella propria residenza. L'**esperienza** inoltre **non può più essere circoscritta** – salvo casi particolari presenti in Italia – ai **confini** della singola **struttura alberghiera**.

Da qui la necessità di sviluppare un approccio sempre più centrato sulla valorizzazione e lo sviluppo del Capitale Umano anche di in termini di attrattività dello stesso.

In questa direzione la **formazione** assume **valore strategico** potendo essere:

- i) il principale **volano** per lo sviluppo, la crescita e la maggiore qualificazione dell'attuale **sistema di offerta** territoriale con riguardo alle strutture ricettive esistenti;
- ii) strumento per **attrarre nuovi investimenti** anche da parte di investitori stranieri da sempre più attenti alla qualità del Capitale Umano ed all'integrazione dello stesso con i sistemi di innovazione;
- iii) leva per ridurre il GAP generazionale tra coloro che già operano nelle strutture ricettive e le nuove generazioni favorendo una maggiore integrazione orizzontale sui territori.

Tutto ciò senza dimenticare che **1 euro investito** nel settore **Hospitality** è **ricchezza** che ricade **direttamente** e **interamente** sul **territorio**. L'**Hospitality** infatti non è **delocalizzabile**.

