

COMUNICATO STAMPA

RISPOSTE TURISMO: la centralità del capitale umano nell'hotellerie di lusso

Nuova indagine di Risposte Turismo sui General Manager europei soci dell'European Hotel Managers Association (EHMA). Tra i risultati:

- **Acquisizione di nuovi talenti la sfida principale del settore**
- **Atteggiamento la caratteristica più apprezzata nella ricerca di personale**
- **Retribuzione la leva più importante per trattenere il personale nelle strutture**

Lo studio verrà presentato domani, sabato 13 aprile, a Venezia nell'ambito del 50esimo *Annual General Meeting* dell'EHMA

La difficoltà nella ricerca di nuovi talenti, il valore dell'atteggiamento del candidato (motivazione, voglia di imparare e interesse a migliorarsi) nel processo di selezione del personale e la rilevanza della remunerazione per trattenere il personale nelle strutture.

Sono i punti principali che emergono da "*The Challenges of Human Capital in the Hospitality Sector*", la nuova indagine realizzata da Risposte Turismo – società di ricerca e consulenza a servizio della macro-industria turistica – che verrà presentata domani, sabato 13 aprile, a Venezia nell'ambito di occasione del 50esimo *Annual General Meeting* della *European Hotel Managers Association* (EHMA).

Lo studio, realizzato a fine marzo 2024 su un campione di oltre 120 *General Manager* soci EHMA provenienti da 17 paesi europei e rappresentativi sia di grandi catene che di realtà indipendenti (42% e 58% dei rispondenti) – analizza il tema del capitale umano secondo l'esperienza delle figure apicali del settore *hotellerie*, al fine di individuare le aree di intervento per supportare la crescita del comparto.

Le difficoltà nell'acquisizione di talenti

Lo studio della società di ricerca e consulenza guidata da Francesco di Cesare, ha evidenziato come il reperire candidati qualificati sia la sfida più impegnativa per i General Manager intervistati (62% del campione). Di questi, il 75% afferma che le strutture di minori dimensioni (<50 camere) trovano difficile o molto difficile assumere personale qualificato. La percentuale scende al 64% in riferimento alle realtà di medie dimensioni (50-200) e al 54% nel caso delle grandi strutture (>200).

Con uno sguardo agli specifici ruoli, la ricerca evidenzia come le figure professionali con compiti operativi ma già dotate di una buona esperienza siano le più difficili da trovare (confermato dal 74% degli intervistati), seguite da figure di middle management (62%), da risorse junior o alla prima esperienza lavorativa in ruoli operativi (49%) e da senior/top managers (44%).

«Siamo felici di aver potuto contribuire al 50esimo *Annual General Meeting* dell'EHMA con uno studio specifico sulla gestione del capitale umano nell'*hotellerie* di lusso», afferma Francesco di Cesare – Presidente Risposte Turismo. «Tra i temi analizzati – continua di Cesare – l'acquisizione di nuovo personale è un aspetto strategico per il settore dal momento che le risorse umane, interagendo con il cliente finale, hanno un enorme impatto sulle performance complessive delle strutture alberghiere. Se l'Europa, destinazione leader mondiale nel turismo, vuole poter continuare a crescere e, soprattutto, offrire ai turisti servizi di qualità, questo fronte deve diventare una priorità».

«I risultati della ricerca di Risposte Turismo forniscono preziose indicazioni sulle sfide relative al capitale umano nel settore alberghiero europeo», afferma Panos Almyrantis – Presidente EHMA. «La ricerca evidenzia problemi persistenti, che riflettono una diffusa carenza di talenti nei vari ruoli del settore. La ricerca analizza gli atteggiamenti, i valori e le esperienze dei professionisti dell'ospitalità, rivelando le preoccupazioni legate alla soddisfazione sul lavoro, all'equilibrio tra lavoro e vita privata e alle opportunità di avanzamento di carriera», continua Almyrantis. «I risultati forniscono una solida base per affrontare le molteplici sfide del capitale umano nell'ospitalità europea, in linea con la visione dell'EHMA di migliorare la competitività del settore attraverso iniziative strategiche di sviluppo delle risorse umane».

Le caratteristiche più apprezzate dai General Manager nella selezione del personale

Per quanto riguarda il processo di assunzione, i General Manager intervistati hanno affermato di tenere maggiormente in considerazione l'atteggiamento (motivazione, voglia di imparare e interesse a migliorarsi) del candidato (30%), prima ancora dell'esperienza che ha maturato (25%) e dei propri valori personali (20%). Solo il 4% ha affermato di valutare le qualifiche accademiche e nessuno ha menzionato l'età, a dimostrazione di quanto il comparto sia capace di assorbire personale con background formativo, competenze e anzianità differenti.

Al fine di attrarre nuovi e giovani talenti verso il settore dell'*hotellerie* di lusso, invece, il 42% dei General Manager intervistati considera fondamentale creare *awareness* tra i giovani attraverso campagne *social*, il 23% sostiene sia importante avvalersi delle testimonianze di *ambassador*, il 19% supporta l'organizzazione di attività di orientamento nelle scuole e il 13% ritiene utile rimodulare i termini dei contratti (soluzione adottata maggiormente tra i paesi dell'Europa meridionale 19% rispetto a quelli del nord 6%).

Retribuzione, welfare e benefit per mantenere i talenti in struttura

La ricerca prosegue con un'analisi delle complessità relative alla fidelizzazione dei professionisti già inseriti in azienda. Dal focus sugli specifici elementi che spingono il personale a rimanere all'interno della stessa struttura risulta che, gli aspetti materiali del rapporto di lavoro sono i più rilevanti. Rispetto a dieci anni fa, infatti, i rispondenti hanno riscontrato la maggiore attenzione dei dipendenti al compenso annuo lordo (82%), al welfare aziendale, ai benefit (71%) e alle opportunità di carriera (61%).

Per quanto riguarda, invece, le specifiche categorie professionali, emerge che le figure più difficili da trattenere sono quelle junior o alla prima esperienza con ruoli operativi (65% dei rispondenti) per le quali il periodo medio di permanenza in struttura è di circa 2,4 anni.

A seguire, i ruoli operativi con maggiore esperienza (47%, per una permanenza media pari a 5,2 anni), il middle management (26%, permanenza media 6,6 anni), e infine il senior/top management (11%, permanenza media 8,4 anni).

In base ai risultati dell'indagine, inoltre, Risposte Turismo ha rilevato un'alta mobilità dei professionisti internamente al settore. Il 53% degli intervistati, infatti, conferma un forte scambio di personale tra hotel diversi. Il 28%, invece, riscontra spostamenti dall'*hotellerie* ad altri settori che appartengono alla macro-industria turistica (agenzie di viaggi, tour operator...). Bassa, invece, la mobilità all'interno della stessa struttura (10% degli intervistati) come anche la ricollocazione dal settore *hotellerie* ad altri comparti (9%).

«Come risulta dall'indagine – ha proseguito di Cesare - anche se trattenere il personale già inserito nelle strutture alberghiere appare più semplice rispetto all'acquisirne di nuovo, la *talent retention* rimane comunque un elemento importante per i General Manager, consentendo di

mantenere un'alta qualità dei servizi offerti. Dalla nostra analisi è emerso, inoltre, come retribuzione, welfare e benefit siano gli elementi maggiormente in grado di convincere un dipendente a rimanere nel proprio luogo di lavoro. Sono queste le leve evidenziate per evitare un eccessivo ricambio di risorse e ruoli».

Il 50esimo Annual General Meeting della European Hotel Managers Association

Il 50esimo Annual General Meeting della EHMA – associazione di rappresentanza degli Hotel Manager europei che conta oggi più di 440 soci in 23 paesi e rappresenta circa 400 hotel di lusso, 86.000 camere e 66.000 dipendenti – è in programma venerdì 12, sabato 13 e domenica 14 aprile 2024 a Venezia presso l'Hotel Excelsior Venice Lido Resort.

L'Educational Day di sabato 13 aprile, momento clou della tre giorni veneziana, sarà dedicato al confronto sulla gestione del capitale umano e il suo ruolo nell'*hotellerie* di lusso, con l'obiettivo di esplorare i modi per impegnare, coinvolgere e ispirare i giovani a intraprendere una carriera nel settore dell'ospitalità attraverso le numerose presentazioni e tavole rotonde che si avvicenderanno durante la giornata.

Risposte Turismo

Risposte Turismo è una società di ricerca e consulenza a servizio della macro-industria turistica, attiva dal 2001 sul territorio italiano ed europeo, specializzata nel fornire soluzioni progettuali ed operative ad organizzazioni ed imprese appartenenti al settore turistico.

La società, presieduta da Francesco di Cesare, è impegnata nell'attività di consulenza, nella formazione, nonché nella ideazione e organizzazione diretta di eventi e forum (Italian Cruise Day, Adriatic Sea Forum – cruise, ferry, sail & yacht e Shopping Tourism – il forum italiano) e iniziative ad hoc.

Tra i temi e i settori maggiormente studiati rientrano, oltre allo shopping tourism, il maritime tourism, il film induced tourism (le relazioni tra cinema, turismo e territorio), il running tourism, l'enoturismo, il glamping, le ricadute territoriali dei grandi eventi e il destination management.

Contact: Barabino & Partners
Tel. 010.27.25.048
Jacopo Pedemonte
Email. j.pedemonte@barabino.it
Cell. 347.06.91.764
Federico Zoni Berisso
Cell. 348.61.21.460
Email. f.zoniberisso@barabino.it

Venezia, 12 aprile 2024