

Presenti tra gli espositori anche il Kempinski Giardino di Costanza, Adecco e Trenkwalder

Quali politiche per il personale

Alla ricerca di flessibilità, professionalità e dinamismo

DI GIORGIO BINI

La formazione è un fattore discriminante nel determinare il livello di soddisfazione di imprese e personale. E quanto sostengono molti dei profes-

sionisti delle risorse umane che hanno partecipato alla due giorni del Palazzo ai Giureconsulti di Milano, svoltasi tra il 18 e il 19 febbraio



scorsi. In un contesto particolarmente dinamico come quello del comparto turistico, garantire percorsi di qualificazione ad hoc sembra, infatti,

essere una delle risposte migliori alla costante necessità di attirare e trattenere i talenti migliori e dal potenziale più elevato, a qualsiasi livello e in ogni reparto dell'articolata filiera dell'industria dei viaggi.

GIAMPIERO MAURO



Gianpiero Mauro (human resources director del Kempinski hotel Giardino di Costanza): «L'attuale congiuntura economica sta avendo delle ripercussioni anche nel mercato del lusso. Per questo motivo noi stiamo cercando di unire tutte le forze e le competenze del gruppo, nonché di potenziare al massimo la funzionalità delle nostre risorse chiave all'interno della nostra catena, lavorando, in special modo, in stretta collaborazione con il piemontese Kempinski Pragalato Village. Per quanto riguarda le prospettive di sviluppo della nostra destinazione, invece, la Sicilia occidentale ha tutte le carte in regola per attrarre il turismo straniero di lusso: clima, folklore, gastronomia e un immenso patrimonio artistico e culturale la rendono, infatti, una meta di assoluta eccellenza. Esiste perciò un grande bacino di turisti potenziali che ancora mancano all'appello e sta a noi renderlo più o meno vicino. La ricetta è

semplice: consapevolezza, ottimismo, un po' più di iniziativa privata, meno meccanismi di bassa politica e, sicuramente, un pizzico di orgoglio.

Per raggiungere tali ambiziosi obiettivi, nella gestione delle risorse umane tendiamo così a individualizzare i rapporti, a personalizzare le retribuzioni, a flessibilizzare i ruoli, ad attenuare le gerarchie, ad ascoltare le persone e a investire sui talenti potenziali, offrendo loro varie opportunità di carriera. Inserire le persone giuste al posto giusto, al momento giusto e nella maniera giusta: questo è quello che cerchiamo di fare già dal colloquio di selezione, quando descriviamo in maniera realistica ai candidati la nostra organizzazione, il contesto in cui opera e la futura posizione da ricoprire, ponendo a confronto aspetti positivi e negativi del ruolo, in maniera tale che le aspettative siano corrispondenti alla realtà e ci sia una maggiore consapevolezza nell'affrontare il lavoro anche nei suoi aspetti più frustranti.

L'idea, in particolare, è quella di assumere solo persone in sintonia con la nostra cultura aziendale. Sappiamo bene, infatti, che ognuno ha la propria personalità. Il nostro candidato ideale deve così essere estroverso, gradevole, emotivamente stabile, aperto nei confronti di nuove esperienze, ma soprattutto coscienzioso: perché una persona responsabile e ben organizzata è sicuramente sinonimo di ottime future prestazioni».

ANGELO LO VECCHIO



Angelo Lo Vecchio (direttore operazioni Adecco hospitality & airport): «In questo momento, nel settore del turismo, si stanno sviluppando nuovi modelli organizzativi e di delivery. Mi riferisco, in particolare, alle cosiddette realtà flessibili, a quelle cioè che hanno sposato la linea dell'esigenza di risorse umane e servizi in correlazione al tempo: interventi di breve durata, legati alla reale esigenza del momento e privi di vincoli contrattuali di durata annuale, tipici invece dei processi spinti di esternalizzazione. La nuova tendenza del mercato del lavoro nel comparto turistico dei prossimi mesi vedrà perciò il formarsi di strutture e modelli organizzativi assolutamente flat, con manager on field a sostegno delle attività di core business. Ecco perché sono convinto che la formazione rappresenti la vera opportunità per preparare i nuovi modelli di management di successo.

Così, proprio per offrire alle aziende i talenti di cui hanno bisogno e ai candidati il lavoro che desiderano, noi costruiamo percorsi di career up ad hoc. Forniamo, cioè, alle aziende clienti i profili che mostrano spiccate attitudini relazionali, allo stesso tempo garantendo ai nostri candidati corsi professionalizzanti specifici e successivi progetti di qualificazione basati sugli standard delle strutture in cui vengono inseriti. La relazione costante con i nostri lavoratori e i nostri partner ci permette, in particolare, di monitorare le performance delle risorse inserite nelle aziende e di approfondire la valutazione del loro profilo. Tutto ciò con l'obiettivo di far crescere professionalmente i candidati. La nostra Accademia della pasta, per esempio, è una scuola che ha permesso a un gruppo di cuochi, tutti nostri ex lavoratori, di diventare chef de partie specializzati nella preparazione di primi piatti di cucina italiana e di trovare lavoro all'estero in strutture di prestigio. Molti dei lavoratori che abbiamo avviato negli anni e che sono cresciuti con noi sono, inoltre, oggi i nostri referenti all'interno delle aziende con cui collaboriamo. Attraverso Adecco Training, infine, abbiamo ulteriormente ampliato la nostra offerta formativa, che ora comprende percorsi studiati per offrire ai candidati l'opportunità di entrare nel settore, crescerci e professionalizzarsi fino ai più alti livelli manageriali».

MAURIZIO TRONO



Maurizio Trono (business development Trenkwalder): «In questo periodo stiamo registrando un aumento generalizzato delle richieste di profili per il comparto turistico, in particolare di personale qualificato per catene alberghiere di 4 o 5 stelle. Il trend, in particolare, è dovuto alla nostra maggiore presenza capillare sul territorio a seguito dell'acquisizione del gruppo Eurolabour: grazie a tale operazione, infatti, ora possiamo annoverare tra i nostri clienti alcune grandi catene alberghiere che in passato non si rivolgevano a noi. Inoltre, mentre fino a oggi in Trenkwalder ci siamo occupati soprattutto di affrontare e risolvere le emergenze occupazionali dei nostri clienti, ora ci dedichiamo sempre più alla gestione

del lavoro ordinario. Per determinate figure professionali, infatti, le imprese continuano a richiedere il servizio di permanent placement.

Il candidato ideale da inserire in un'azienda del comparto turistico è così una persona flessibile, dinamica, professionale e particolarmente entusiasta del proprio lavoro. Un'ottima predisposizione ai rapporti interpersonali è poi, indubbiamente, un fattore fondamentale per lavorare in questo settore.

Venire incontro alle esigenze occupazionali delle aziende, infine, significa soprattutto offrire un servizio di qualità ed essere disponibili e in grado di gestire in tempi rapidi le emergenze. Le risorse umane selezionate, invece, mostrano soddisfazione quando sono inserite in contesti in cui viene dato il giusto valore alle professionalità di cui sono dotate e in cui è possibile diversificare le esperienze. Da non dimenticare, inoltre, l'importanza della formazione: un aspetto che, per quanto ci riguarda, si traduce, in particolare, nella creazione di progetti strutturati ad hoc capaci di contribuire a migliorare le opportunità di lavoro delle risorse».

ALMANACCO DI JOB IN TOURISM

GUIDA AL FUTURO

I nuovi trend dell'industria del turismo

L'ALMANACCO DI JOB IN TOURISM

TECHNOLOGY GALLERY

I MIGLIORI FORNITORI DI TECNOLOGIA PER IL TURISMO

ALL'INTERNO DELLA TECHNOLOGY GALLERY TROVERETE PARTNER PER

- forniture tecnologiche
- gestionali e PMS
- software
- distribuzione
- web design
- consulenza web marketing

<http://almanacco.jobintourism.it/>