

## **Le soft skills come fattore distintivo in un mercato del lavoro competitivo come quello dell'Hospitality**

*Glion Institute of Higher Education – uno dei tre migliori istituti al mondo di alta formazione per una carriera internazionale nell'ospitalità – evidenzia l'importanza di delle soft skills come fattore indispensabile e distintivo per avere successo nel settore dell'Hospitality*

02 settembre 2014 - Il settore dell'ospitalità, per le sue specifiche peculiarità e caratteristiche, attrae profili professionali ambiziosi e orientati alla carriera; Glion Institute of Higher Education nella selezione dei suoi studenti si spinge oltre e ricerca una caratteristica altamente distintiva, il cosiddetto **Glion Spirit**.

Questa espressione descrive un valore comune condiviso da tutti i suoi studenti, una passione e un entusiasmo particolare per il settore dell'ospitalità, intesa nella sua accezione più alta, e per il lavoro in team coniugato con un costante impegno nella ricerca dell'eccellenza. Per avere successo in questo settore servono certamente una solida esperienza sul campo e una personalità orientata al business, ma riveste un ruolo altrettanto fondamentale anche la padronanza di soft skills. Queste caratteristiche individuali, unite ad una radicata etica del lavoro, affidabilità, atteggiamento positivo, motivazione personale e orientamento al lavoro di gruppo, stanno diventando sempre più importanti per i recruiter e di conseguenza per Glion in quanto istituto impegnato nella formazione di candidati attraenti per il mondo del lavoro.

Secondo l'ultima ricerca Adecco sulle prospettive del mercato del lavoro negli Stati Uniti, quasi la metà (44%) dei 500 dirigenti intervistati ed operanti in diversi settori, individuano il gap di competenze nel mercato del lavoro come carenza di soft skills. In particolare, il superamento del deficit di competenze comunicative, pensiero critico, creatività e collaborazione, sono stati identificati come una delle più grandi sfide del mercato del lavoro nel prossimo futuro, prima delle competenze tecniche (22%) e di leadership (14%)<sup>1</sup>.

Le soft skills sono abilità indispensabili in un settore come quello dell'Hospitality, in cui i dipendenti si interfacciano costantemente con i clienti, anzi con gli ospiti, e il possesso di spiccate doti interpersonali è essenziale per la creazione di una positiva guest experience. I leader del settore sono sempre più impegnati nello sviluppo di relazioni con i clienti con l'obiettivo di personalizzare il servizio e aumentare l'identificazione con il brand, aspetto ritenuto di grande importanza per un numero crescente di ospiti provenienti dai mercati emergenti<sup>2</sup>.

Analogamente, altri datori di lavoro nel settore dei servizi identificano nelle soft skills una delle variabili di maggiore importanza per la creazione di un'esperienza coinvolgente per il cliente e un

---

<sup>1</sup> Adecco, 2014 Job Market Perspectives (<http://pages.adeccousa.com/rs/adeccousa/images/2014-job-market-perspectives.pdf>)

<sup>2</sup> IHG InterContinental Hotels Group, Creating 'moments of trust', Executive Summary, 2014 ([http://library.the-group.net/ihg/client\\_upload/file/2014\\_moments\\_of\\_trust\\_exec\\_summary.pdf](http://library.the-group.net/ihg/client_upload/file/2014_moments_of_trust_exec_summary.pdf))

driver significativo per l'identificazione con il brand. I recruiter delle aziende leader nei mercati dei servizi e del lusso insieme ai principali attori del settore dell'Hospitality scelgono Glion anche per l'eccellente sviluppo di soft skills dei suoi studenti. **Andrew Nelson, Graduate Program Manager Europe - InterContinental Hotel Group**, ha affermato: "Gli studenti Glion hanno un'ottima formazione accademica, ma possiedono anche notevoli competenze pratiche maturate durante le esperienze di internship e di lavoro. Le loro soft skills hanno già raggiunto uno standard eccellente per la loro età".

Il metodo Glion si basa sulla convinzione che la combinazione di un insegnamento accademico-teorico e sul campo, associata allo sviluppo di abilità personali, prepara al meglio i laureati per il loro futuro professionale. L'apprendimento nel Campus, sia a livello teorico che pratico, è seguito da un'esperienza di internship in cui gli studenti applicano i concetti appresi durante gli studi e perfezionano le competenze acquisite. Questa esperienza permette agli studenti di accedere direttamente ad una posizione lavorativa di responsabilità dopo la laurea e di iniziare a lavorare immediatamente a un livello professionale. L'equilibrio tra teoria e pratica favorisce lo sviluppo professionale e personale e genera la combinazione di soft skills richiesta dal settore. Glion definisce questo metodo programma educativo "trasformativo".

Il programma educativo "trasformativo" consiste nell'accrescere pienamente il potenziale personale e professionale degli studenti e si concentra su sei aree di sviluppo: internazionalità, apprendimento guidato sul campo, professionalità sul posto di lavoro, principi di apprendimento progressivo, potenziamento delle soft skills e infine sviluppo delle competenze professionali richieste dal mercato.

Oltre a questi principi di base, Glion crede fermamente che i dipendenti di maggiore successo siano quelli con una spiccata passione per il settore, abilità di leadership, flessibilità e sensibilità culturale. Per questa ragione l'Istituto offre ai suoi studenti un'esperienza di vita unica e multiculturale. Gli iscritti provengono da più di 89 Paesi e Glion collabora con recruiter in oltre 75 Paesi per dare agli studenti l'opportunità di confrontarsi con diversi Paesi e culture durante la vita accademica e l'esperienza di internship, promuovendo un clima di tolleranza e apertura mentale.

L'impegno di Glion nello sviluppo di soft skills permette agli studenti di accrescere la loro fiducia in se stessi, disciplina e personalità. Gli studenti vivono e studiano insieme, lavorano in team in diversi project-work e devono rispettare un rigoroso codice di condotta e di abbigliamento; questi elementi hanno l'obiettivo di sviluppare competenze di team work e perfezionare la propria presentazione, aspetti fondamentali per un ingresso di successo nel mondo del lavoro.

I profili formati da Glion sono persone abituate a viaggiare e lavorare in tutto il mondo, muovendosi con disinvoltura in un ambiente multiculturale e internazionale. Gli studenti hanno acquisito il set di competenze richiesto da un settore in rapido sviluppo come quello dell'Hospitality e dimostrano un atteggiamento maturo a livello personale e professionale, unito a un forte orientamento al successo. Inoltre i suoi studenti sono lavoratori seri, flessibili, hanno una mentalità business e, grazie alle soft skills apprese negli anni di studio nei Campus Glion, sono esattamente i profili che i datori di lavoro ricercano oggi.

Per maggiori informazioni su Glion Institute of Higher Education: [www.glion.edu](http://www.glion.edu).

**Glion Institute of Higher Education**

Alexia Robinet - Public Relations Manager

Phone: +41 (0)79-3108193

Email: [Alexia.robinet@laureate.ch](mailto:Alexia.robinet@laureate.ch)

**Ufficio Stampa: PR & Go Up Communication Partners**

Martina D'Aguzzo – Email: [martina.daguanno@prgoup.it](mailto:martina.daguanno@prgoup.it) - Tel: +39 346 9889852

Sarah Pari – Email: [sarah.pari@prgoup.it](mailto:sarah.pari@prgoup.it) - Tel: +39 335 7823369

***Glion Institute of Higher Education***

*Glion Institute of Higher Education è un istituto privato di formazione superiore e universitaria con sede in Svizzera, specializzato nell'offerta di corsi per neo diplomati, laureati e professionisti. Glion è accreditato al livello universitario dalla New England Association of Schools and Colleges, Inc. Commission on Institutions of Higher Education (CIHE) della New England Association of Schools and Colleges, Inc. (NEASC: [www.neasc.org](http://www.neasc.org)) e offre una formazione di eccellenza nei settori Hospitality, Tourism, Event, Sport e Entertainment Management. Il corpo studenti comprende più di 1600 allievi di 90 diverse nazionalità. Il prestigioso corpo docenti annovera 85 membri tra professori permanenti, impegnati full-time o part-time, e lettori in visita. Glion è parte del network Laureate Hospitality Education, una rete di istituti di alta formazione leader nel settore dell'hospitality management.*

*Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [www.glion.edu](http://www.glion.edu).*