



## **Ripresa del turismo e carenza di personale: Frédéric Picard, Managing Director del Glion Institute of Higher Education spiega come il settore può fare fronte a questa sfida**

Nonostante l'aumento del costo della vita e l'incertezza economica che caratterizza questo periodo, il settore dell'ospitalità e del turismo internazionale sta registrando un aumento delle prenotazioni. All'inizio di quest'anno il Barometro mondiale del turismo dell'UNWTO ha riferito che gli arrivi di turisti internazionali hanno raggiunto l'80% dei livelli pre-pandemia nel primo trimestre del 2023. A giugno il **World Travel & Tourism Council (WTTC)** ha rivelato che il settore dei viaggi e del turismo dell'UE dovrebbe raggiungere il 98% del picco del 2019. In particolare, la spesa dei visitatori internazionali in Portogallo è destinata a raggiungere un record quest'anno ed è segnalata una forte ripresa anche per Grecia e in Italia.

Sebbene questa sia una buona notizia, i grandi hotel, i ristoranti e i brand di lusso continuano a essere messi a dura prova dalla carenza di personale, che rischia di ripercuotersi sull'esperienza dei clienti. Secondo le previsioni, il reclutamento rimarrà uno dei maggiori problemi che l'industria dell'ospitalità e del turismo dovrà affrontare nei prossimi cinque anni, ma lo stesso vale per la fidelizzazione. Quindi, cosa si può fare per affrontare questa crisi globale del personale, in un momento in cui il numero dei viaggiatori è in ripresa?

Per rispondere a questa domanda, il **Future Skills Report**, pubblicato da eHotelier in collaborazione con l'Institute of Hospitality, ha cercato di comprendere meglio le esigenze di competenze di un settore alberghiero internazionale in rapida evoluzione, in modo da identificare la natura di tali competenze anche dal punto di vista dell'istruzione, della formazione e sviluppo professionale per gli ambienti operativi del settore.

Secondo il rapporto, **l'obiettivo principale per il reclutamento e la fidelizzazione è attrarre persone che abbiano una serie di competenze e caratteristiche personali, piuttosto che cercare persone con specifiche competenze professionali e operative**. Questo non significa sminuire l'importanza di tali competenze, ma suggerisce che alcune delle competenze professionali possano essere sviluppate internamente, invece di essere un prerequisito essenziale per l'assunzione.

Naturalmente, questo non comprende alcune funzioni specialistiche, come gli chef, la contabilità finanziaria o la tecnologia, ma per un insieme più generico di competenze professionali, largamente impiegate nei ruoli di servizio rivolti agli ospiti, nel front office, nella ristorazione e nelle pulizie.

Inoltre, l'86% dei partecipanti al sondaggio afferma che la formazione alla leadership debba essere una parte essenziale o molto importante dello sviluppo professionale. La sfida di sostenere lo sviluppo di nuovi talenti non è mai stata così importante.

In questo senso, Glion ha recentemente stretto una partnership con la ESSEC Business School per offrire un Global Executive Master part-time flessibile in Hospitality Leadership. Il corso, che inizierà a novembre, è rivolto ai dirigenti del settore alberghiero o a coloro che hanno cambiato carriera e che hanno già costruito una base di esperienza manageriale.

### **Un mondo di opportunità**

Anche l'industria del lusso è cambiata, e così anche la formazione luxury management: ci sono enormi opportunità di carriera in questa professione. A ottobre inizierà il nostro nuovo [corso di laurea in Luxury Business](#), il quale offre la preparazione perfetta per una carriera di leadership di alto livello nell'industria internazionale del lusso. Oltre a quello dell'hospitality, il corso offre percorsi di carriera in diversi settori: beni di lusso personali, vendita al dettaglio, jet privati, automobili, banche private, cliniche di salute e benessere di alto livello.

Il nostro [Master in Real Estate, Finance and Hotel Development](#) presso il Glion Institute of Higher Education di Londra è un altro esempio di scuola alberghiera tradizionale che prepara gli studenti a opportunità in settori correlati. Per i proprietari, gli investitori, i manager e gli altri professionisti coinvolti nello sviluppo e negli investimenti alberghieri, l'ambiente operativo è cambiato a tal punto da richiedere una forma di sviluppo professionale su misura.

### **Istruzione e industria lavorano insieme**

In generale, è necessario un maggiore allineamento tra le esigenze delle aziende e i corsi offerti dagli istituti di formazione. In questo senso, il Consiglio di Amministrazione di [Glion](#) è composto da professionisti del settore: insieme, analizziamo le aspettative dell'industria e creiamo le condizioni migliori per soddisfarle. È necessario esaminare gli sviluppi del settore, creare ponti tra le istituzioni, aggiornare i corsi di formazione e crearne di nuovi.

Allo stesso modo, l'industria deve anticipare l'arrivo degli studenti nelle proprie aziende. Se un brand vuole trattenere i talenti, è necessario che si occupi di loro fin dalla fase cruciale degli stage. La nostra nuova iniziativa Talent Connection è un ottimo esempio di questa connettività: il progetto offre ai migliori candidati che si iscrivono al MSc International Hospitality Business di Glion, la possibilità di ottenere un coaching esperto e la guida di partner industriali in tre settori chiave: Four Seasons Hotels and Resorts (ospitalità di lusso); Cushman & Wakefield (servizi immobiliari finanziari); e Watchfinder & Co., specialista di orologi usati, parte del Gruppo Richemont (vendita al dettaglio di lusso).

Dobbiamo trasformare l'esperienza dei dipendenti per tenere conto delle esigenze dei più giovani o dei nuovi operatori del settore, che si aspettano un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata. Inoltre, la sostenibilità ambientale sta diventando sempre più importante per il personale del settore alberghiero.

Allo stato attuale, gli ospiti sono alla ricerca di alti livelli di servizio al cliente, servizi che possono essere forniti solo da personale professionale ben istruito e ben formato, che abbia maggiori capacità di servizio al cliente/ospite, capacità umane e capacità operative professionali. Sappiamo anche che **i problemi di reclutamento e di mantenimento non scompariranno presto, ma insieme possiamo assicurarci di coltivare i talenti, di offrire opportunità di carriera e di mostrare le numerose opportunità che il settore dell'ospitalità offre.**

\*\*\*

## **Glion Institute of Higher Education**

Fondato nel 1962, il Glion Institute of Higher Education è un istituto svizzero che offre corsi di laurea e master in ospitalità, lusso e finanza a un corpo studentesco internazionale in tre campus in Svizzera e a Londra, nel Regno Unito. Glion è classificato tra i primi cinque istituti di istruzione superiore al mondo per la gestione dell'ospitalità e del tempo libero dal suo ingresso in classifica nel 2018. (QS World University Rankings by Subject, 2023). Parte di Sommet Education, leader mondiale nell'educazione all'ospitalità, Glion è accreditato dalla New England Commission of Higher Education (NECHE). Per ulteriori informazioni, visitare il sito [glion.edu](http://glion.edu)

## **CONTATTI UFFICIO STAMPA - PR & GO UP COMMUNICATION PARTNERS**

Chiara Borghi – Mobile: +39 345 655 6139 – [chiara.borghi@prgoup.it](mailto:chiara.borghi@prgoup.it)

Susanna Sala – Mobile: + 39 345 11 79 435 – [susanna.sala@prgoup.it](mailto:susanna.sala@prgoup.it)

Marialisa Scatena – Mobile + 39 340 56 74 473 – [marialisa.scatena@prgoup.it](mailto:marialisa.scatena@prgoup.it)