

## Come colmare il gap delle skills nel settore Hospitality: le capacità necessarie per il successo dei futuri leader del settore

*Il dott. Stuart Jauncey, Managing Director di Les Roches Global Hospitality Education - prestigioso istituto universitario che offre corsi per neodiplomati e laureati nei campi dell'ospitalità, turismo e management eventi – identifica i talenti e le capacità che gli aspiranti leader dell'ospitalità devono avere per ottenere il successo.*

**Milano, 12 giugno 2018** - Il settore dell'ospitalità è un “datore di lavoro” globale e sempre in continua evoluzione che, secondo il World Travel & Tourism Council, fornisce [1 posto di lavoro su 10](#) al pianeta. Con un tasso di crescita annua di quasi il 4%, l'industria deve affrontare una carenza di competenze che rappresenta un ostacolo per le imprese del settore e che potrebbe [minacciare 14 milioni di posti di lavoro](#) entro il 2025.

Il bisogno del settore di “talenti educati” si riscontra anche negli alti tassi di occupazione dei laureati in Hospitality Management. A [Les Roches Global Hospitality Education](#), infatti, **oltre il 90% degli studenti riceve una o più offerte di lavoro entro il giorno della laurea.**

In questo panorama così complesso e in continua evoluzione, **Stuart Jauncey - Managing Director di Les Roches Global Hospitality Education** - ha individuato quali sono le **skills che i futuri leader del settore Hospitality devono coltivare per incontrare le esigenze del settore.**

### **1. Esperienza operativa**

Il **know-how operativo** è una delle capacità fondamentali per i futuri manager dell'ospitalità. I dipartimenti più operativi come la reception, l'assegnazione delle camere e il food&beverage **costituiscono, infatti, la “spina dorsale” su cui si fonda l'esperienza ospite.**

**A Les Roches, gli studenti della laurea triennale trascorrono il loro primo semestre ad approfondire questo aspetto operativo nel campus.** Assumono ruoli diversi come front office, cucina e servizio, acquisendo **esperienza in situazioni che simulano la realtà** e le tendenze emergenti, come la ristorazione sostenibile farm-to-table. Gli studenti sviluppano ulteriormente le loro abilità pratiche lasciando il campus per uno **stage di sei mesi in Hospitality Operations**, il primo dei due semestri di stage richiesti. Attraverso queste esperienze, non solo **padroneggiano le varie funzioni più operative** ma **sviluppano anche competenze altre fondamentali trasversali** come la comunicazione interculturale, l'attenzione ai dettagli e la flessibilità.

### **2. Soft Skills e intelligenza emotiva**

Nel 2017, il professor David Deming di Harvard ha pubblicato un [articolo](#) sulla crescente importanza delle abilità sociali, in cui ha osservato come, poiché l'automazione sostituisce sempre più il lavoro di routine, la **creatività e l'intelligenza sociale saranno competenze essenziali per la maggior parte dei nuovi posti di lavoro creati entro il 2030.** Tuttavia, solo il [36% dei Millennial e il 29% degli appartenenti alla Generazione Z](#), nel mondo, sentono di possedere queste capacità, incluse la fiducia in sé stessi e capacità interpersonali.

**L'importanza dell'intelligenza emotiva e delle soft skills non può essere sottovalutata nell'ospitalità, un settore incentrato sulle persone e che si basa sulla creazione di esperienze.**

I manager e il loro staff si affidano **alla sensibilità, alla flessibilità e alle eccellenti capacità comunicative** per costruire le relazioni con gli ospiti.

Inoltre, con oltre un miliardo di viaggiatori internazionali ogni anno, la **consapevolezza di diversi punti di vista è indispensabile** per fornire un livello personalizzato di servizio. I laureati con esperienza internazionale scopriranno che le lezioni apprese all'estero, come le **competenze di lingua straniera, la gestione multiculturale del team e l'adattabilità, sono vantaggi in una vasta gamma di settori oltre all'ospitalità. Ecco perché Les Roches s'impegna a fornire agli studenti un'esposizione globale**, anche attraverso stage internazionali, un corpo studentesco diversificato che rappresenta più di 100 nazionalità e opportunità di studio all'estero attraverso una rete globale di campus.

### **3. Processo decisionale data-driven e approccio innovativo**

I manager di oggi hanno anche bisogno di **interpretare i dati e adattare di conseguenza le strategie di business**. Potenti strumenti come [Tableau](#) hanno trasformato il modo in cui possiamo visualizzare i dati.

I leader devono, però, sapere **come trasformare questi dati in decisioni aziendali intelligenti, capacità che è la chiave per offrire esperienze eccellenti agli ospiti**.

È fondamentale, dunque, essere esperti di digitalizzazione al fine di sfruttare gli strumenti più recenti e saper adottare soluzioni fuori dagli schemi per rimanere competitivi. **Les Roches mira a sviluppare sia competenze digitali che una mentalità imprenditoriale** attraverso l'apprendimento centrato sullo studente e la realizzazione di progetti nel mondo reale. Gli studenti possono **sperimentare le tecnologie più recenti presso l'Innovation Lab**, mentre **una partnership con gli incubatori di talenti Seedstars consente loro di affinare le capacità di pianificazione aziendale e pitching**. Inoltre, Les Roches offre [lauree specialistiche in Digital Marketing e Hospitality Entrepreneurship](#).

### **4. Imparare grazie all'esempio**

Sviluppando queste competenze, i leader dell'ospitalità saranno meglio equipaggiati per gestire team diversi, adattarsi alle tendenze emergenti e cogliere nuove opportunità.

Queste capacità sono state ben interiorizzate negli **ex-alumni, molti dei quali sono leader del settore e imprenditori di successo**. Prendiamo, ad esempio, il caso di [Series of Intentions](#), un gruppo di ristoranti e bar fondato da due laureati presso Les Roches: [Sharon Lee e Javier Perez](#). **Quello che è iniziato come un singolo ristorante a Singapore è sbocciato in una varietà di punti vendita a Singapore, Bali e Jakarta, con altri in arrivo.**

*Info sull'autore: Dr Stuart Jauncey ricopre il ruolo di Managing Director di Les Roches Global Hospitality Education. Accreditato accademico e professionista nel campo dell'ospitalità, ha trascorso gli ultimi dieci anni come Dean dell'Emirates Academy of Hospitality Management (EAHM) a Dubai.*

***Les Roches Global Hospitality Education***

*Fondata nel 1954, Les Roches Global Hospitality Education è un istituto universitario privato basato sul modello svizzero di apprendimento esperienziale, che offre corsi di laurea e post laurea nei settori dell'ospitalità, del turismo e della gestione degli eventi. Les Roches prepara laureati e imprenditori innovativi attraverso una rete globale di campus in Svizzera, Spagna, Stati Uniti e Cina.*

*Parte di Sommet Education, Les Roches è accreditata dalla New England Association of Schools and Colleges, Inc. (NEASC). Les Roches è classificato al sesto posto tra le migliori istituzioni al mondo per hospitality and leisure management e al terzo in tutto il mondo per reputation presso i datori di lavoro (QS World University Rankings per Subject 2018).*

Per maggiori info [www.lesroches.edu](http://www.lesroches.edu)

**CONTATTI UFFICIO STAMPA – PR & GO UP COMMUNICATION PARTNERS**

**Elena Marchi** - Mobile: +39 340 80 01 205 - [elena.marchi@prgoup.it](mailto:elena.marchi@prgoup.it)

**Chiara Guerra** - Mobile: +39 345 74 60 874 – [chiara.guerra@prgoup.it](mailto:chiara.guerra@prgoup.it)

**LES ROCHES GLOBAL**

A CH-3975 Bluche/Crans-Montana, Switzerland | T +41 (0)27 485 96 00 | F +41 (0)27 485 96 15 | E [info@lesroches.edu](mailto:info@lesroches.edu) | W [lesroches.edu](http://lesroches.edu)

Registered office: Gesthotel Sàrl - CH-3975 Bluche, Randogne