

Intervista al nuovo Presidente della confederazione Solidus Francesco Guidugli

Da "La Rubrica di Antonio e Giovanni" di ABI PROFESSIONAL

Buongiorno e buona Domenica, amici, amiche, colleghi e colleghe che seguite la nostra rubrica. Ieri sera io e Giovanni abbiamo avuto il piacere di incontrare anche se attraverso i canali web il **Presidente della confederazione SOLIDUS Francesco Guidugli**.

SOLIDUS è la confederazione che raggruppa tutte le **associazioni di categoria nel mondo dell'ospitalità turistica – alberghiero**, abbiamo chiesto al Presidente attraverso qualche domanda di parlare un pò del nostro mondo professionale.

1. IN BREVE CI PUÒ RACCONTARE CHI È FRANCESCO GUIDUGLI E QUALE È STATO IL SUO PERCORSO PROFESSIONALE? DOVE NASCE LA PASSIONE PER QUESTA PROFESSIONE E QUANTO HA INVESTITO PER RAGGIUNGERE GLI OBBIETTIVI CHE SI È PREFISSATO FIN DA QUANDO HA DECISO DI INTRAPRENDERE IL MONDO DEL TURISMO E DEL FOOD AND BEVERAGE?

Sono nato a La Spezia nel 1957, sposato e padre di due figli. La mia vita nel mondo alberghiero è nata un giorno di fine scuole medie quando in classe entrò un professore di scuola alberghiera con un depliant di presentazione dell'IPAS di Lerici. Rimasi affascinato dalle materie di studio, ma soprattutto per le lingue, inglese, francese e tedesco.

Alla fine del primo anno di scuola andai subito a lavorare a Cervo Ligure (IM) come principiante di ricevimento. Quando i miei genitori vennero a prendermi per riportarmi a casa, avevo

15 anni e mezzo, il Direttore dell'albergo disse loro che se avevo intenzione di proseguire su quella strada, era quella giusta per me. Alla fine del secondo anno, la scuola mi segnalò al Jolly Hotel di La Spezia, che cercava un segretario. Dichiarando i miei 16 anni e mezzo, il Direttore mi disse che aveva bisogno di un impiegato con un po' più di esperienza. Salutandolo manifestai il mio dispiacere perché stavo perdendo una buona occasione in quanto da grande avrei voluto fare il Direttore d'albergo.

Ero già sulla porta, mi fece ritornare indietro e ripetere ciò che avevo appena detto. Mi provò due settimane ed al termine della prova mi fece firmare il mio primo contratto con la Jolly Hotels. Terminato il terzo anno e dopo 6 mesi a Londra come cameriere per praticare la lingua rientrai in Jolly Hotels, dove, dopo la parentesi del servizio Militare, ho lavorato per il resto della mia vita professionale. La Spezia per molti anni, poi, Taormina, Milano, Torino, New York salendo i gradini da segretario a Vice Direttore.

La prima direzione nel 1993 a Siracusa, poi Catania, Ravenna, Genova e Milano in NH Hotel Group che nel frattempo aveva acquisito la gloriosa Jolly Hotels. Nelle diverse città sono stato chiamato a ricoprire incarichi come VP del Settore Turismo a Catania ed a Genova, Probiviro per Confindustria, Amministratore Delegato in Convention Bureau a Genova, in A.D.A. Presidente Regionale in Liguria, VP Regionale in Lombardia, VP Vicario dal 2009 al 2014, Maestro del Lavoro 2009, Cavaliere al Merito della Repubblica 2005 ed Ufficiale al Merito della Repubblica 2012.

Nel 2009 Professionista dell'anno A.D.A. per Solidus. Da Aprile 2018 sono in pensione e da gennaio 2020 Presidente di Solidus Turismo, la Confederazione delle Associazioni professionali del mondo alberghiero italiano.

Ovviamente, non è stato facile costruire giorno per giorno il percorso che ha caratterizzato la mia carriera. La passione

per il lavoro nel settore alberghiero è nata per caso, nessuno in famiglia ha mai lavorato in una qualsiasi attività, ma, sin dal primo giorno che iniziai a frequentare la scuola alberghiera mi resi conto che era affascinante ascoltare i professori delle materie tecniche che raccontavano le loro esperienze. Quando poi al termine del primo anno andai a lavorare per la prima stagione tutto divenne più chiaro, mi piaceva il lavoro e mi divertivo ! Avevo 15 anni e mezzo, il che significa che ho iniziato ben presto a sacrificare un po' della mia vita di svaghi con i miei amici, io lavoravo quando loro erano in vacanza, al sabato e la domenica ero in servizio, così nelle giornate o periodi di festa. I sacrifici anche economici sono arrivati nel proseguo, a Parigi mi sono finanziato tre mesi di scuola, così come a New York per tre periodi di ferie consecutive. Le ferie le usavo per approfondire la conoscenza delle lingue straniere.

Ritengo di aver investito bene e fatto sacrifici anche nella scelta di rendermi disponibile a movimenti operativi ovunque la mia azienda mi chiedeva di andare, scelta che oggi guardandomi indietro sono contento di aver fatto senza alcun pentimento in quanto certamente chiave dei miei successi avendo avuto la possibilità di vedere e conoscere meglio il mio lavoro, luoghi, e persone che rimangono nei miei ricordi più belli.

2. DA QUANDO È DIVENTATO PRESIDENTE DI SOLIDUS, CONTINUANDO IL MANDATO DEL MAESTRO CARLO ROMITO, HA TROVATO DIFFICOLTÀ A CONFRONTARSI CON I PRESIDENTI DELLE ASSOCIAZIONI CHE COMPONGONO SOLIDUS? QUALI SONO I PROGETTI FUTURI APPENA TUTTO RITORNI ALLA NORMALITÀ?

Il mio mandato in Solidus è iniziato il primo giorno di gennaio 2020. Sin da subito mi sono concentrato sulla conoscenza della Confederazione, la nostra missione, la nostra organizzazione, la fotografia dello stato dell'arte, le consegne di Carlo Romito che ha aiutato a crescere moltissimo nei suoi sei anni di presidenza. Ho messo molto entusiasmo e

passione in questi primi passi da presidente, coinvolgendo nei miei primi movimenti i componenti, il Consiglio Direttivo ed i coordinamenti regionali. Impegno che non è passato inosservato agli occhi esperti dei Presidenti delle 8 Associazioni che compongono Solidus.

Questo ha creato ovviamente fiducia nel mio iniziale operato portandoli a condividere e ad assicurarmi la loro massima attenzione e collaborazione.

L'emergenza Sanitaria dovuta al Covid, purtroppo, ha intralciato enormemente la programmazione che avevo in mente, soprattutto relativa all'organizzazione della Confederazione, dei suoi organismi e le relative attività. In questi giorni (inizio settembre) stiamo anche noi cercando di accelerare la nostra ripresa, riprendendo quanto interrotto ed adattandolo alla nuova realtà.

I nostri **focus** saranno orientati verso le scuole per garantire la nostra presenza, collaborazione e contributi alla formazione ed orientamento degli studenti, daremo seguito ai contatti con le forze politiche con le quali abbiamo dialogato in questi mesi ove abbiamo offerto i nostri suggerimenti nella ricerca di trovare soluzioni alle problematiche causate dalla drammatica situazione che ha interessato il turismo del nostro paese. Ci adopereremo per incontrare i rappresentanti di tutte le altre associazioni professionali, dei proprietari, dei gestori dell'Ospitalità in Italia per cercare una coesione ed espressione unica che possa aiutarci ad affrontare serie trattative con il governo per perorare le esigenze di un settore economico che ha un peso rilevante nel nostro paese.

3. OGGI SI FA UN PO' DI CONFUSIONE DI RUOLI ALL'INTERNO DI UNA STRUTTURA ALBERGHIERA, QUANTO È IMPORTANTE IL **RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA PROFESSIONALI** ALL'INTERNO DI ESSE? QUANTO SONO IMPORTANTI LE GERARCHIE PROFESSIONALI ALL'INTERNO DI UNO STAFF?

Il nostro è un comparto che è sempre stato e continuerà ad essere molto attento ai cambiamenti, lo abbiamo visto soprattutto negli ultimi anni come sono cambiati i comportamenti degli Ospiti, come è cambiato il mercato e cosa hanno generato l'utilizzo delle nuove tecnologie.

Gioco forza anche all' interno delle organizzazioni del lavoro nelle strutture grandi o piccole che siano, di qualsiasi tipologia ed in qualsiasi luogo, gli adattamenti sono necessari per migliorare le prestazioni sia di qualità che gestionali a beneficio, poi comunque, di tutti.

La **flessibilità nei ruoli** è una delle virtù che maggiormente si evidenziano ormai negli ambienti di lavoro di qualsiasi genere. Nel mondo del lavoro in albergo o in qualsiasi struttura turistica la risorsa che riesce a offrire un contributo immediato ad una situazione di necessità temporanea o anche continuativa ha maggiori opportunità di crescita all' interno dell'azienda ed arricchisce notevolmente la propria esperienza.

Certo, questa flessibilità deve essere intesa mantenendo la mansione originaria come prevalente sull' operatività giornaliera o in generale, escludendo ovviamente l'assunzione in un ruolo ma l'utilizzo sistematico predominante in un altro.

Le associazioni professionali non essendo organizzazioni sindacali poco possono fare a questo riguardo, certamente hanno il compito di aiutare i propri appartenenti a comprendere e meglio gestire, con consigli adeguati, quelle situazioni locali o specifiche portate a loro conoscenza.

Le **gerarchie professionali** all' interno di uno staff sono certamente fondamentali soprattutto in presenza di figure preparate che sanno gestire le risorse umane e le relative operatività. Sappiamo tutti cosa significa la gestione di una struttura o un reparto in mano ad una figura poco capace,

problemi a non finire all' interno dei team, disgregamento, turn over, assenza di risultati.

Un capo servizio professionale o un datore di lavoro preparato garantiscono stabilità, motivazioni, voglia di crescere e modellare figure pronte al ricambio generazionale oltre ai risultati attesi dall' azienda.

4. SECONDO LEI LE ASSOCIAZIONI QUANTO DOVREBBERO INVESTIRE PER LA **FORMAZIONE PROFESSIONALE** E QUANTO PER CREARE UN ALBO DEI PROFESSIONISTI PER FAR SI CHE CI RICONOSCANO TALI? QUANTO È IMPORTANTE IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA PROFESSIONALI ALL'INTERNO DI ESSE?

Da quanto vedo le associazioni professionali stanno investendo molto sulla formazione professionale, direi che le attività di tutte sono maggiormente dedicate alla formazione dei propri associati e certamente chi si associa ha proprio nella ricerca alla formazione professionale la motivazione principale.

In occasione del lockdown tutte le associazioni professionali hanno fatto un grandissimo e utilissimo lavoro di formazione. Ogni associazione ha organizzato webinar di buon livello a beneficio dei propri associati, mantenendo i contatti, facendo sentire la propria presenza e dando consigli ed aiuti concreti a chi ne aveva bisogno.

ABI PROFESSIONAL ha fatto davvero la sua parte mettendo in campo tanti professionisti che si sono esibiti in prove on line che hanno avuto molto successo. Ritengo che in questa drammatica occasione le Associazioni professionali hanno dato prova della loro utilità e preparazione. Sarebbe auspicabile un forte aumento di associati proprio dovuto all' esposizione mediatica e passa parola positivo che si è sviluppato sul territorio nazionale.

Gli Albi professionali sono ormai superati, oggi si parla e ci si indirizza verso la "**Certificazione delle Competenze**". Con la ripresa delle attività e una auspicabile "normalizzazione"

del sistema scuole, alta formazione ecc. ecc. come Solidus riprenderemo i contatti con alcuni partner quali Ospitalia, Enaip, Università dei Sapori, ecc. con i quali sono state avviate già in passato al riguardo strategie comuni a beneficio futuro di tutte le 8 associazioni.

Per maggiore comprensione, la certificazione delle competenze è un'attestazione, un atto mediante il quale si attesta che una persona, valutata secondo regole prestabilite, possiede i requisiti necessari per operare con competenza e professionalità in un determinato settore di attività. La certificazione assicura che determinate persone possiedano, mantengano e migliorino nel tempo la necessaria competenza e professionalità; questo significa che attraverso la certificazione viene offerto al mercato un rilevatore di professionalità immediato, oggettivo e garantito da un ente terzo (Un organismo di certificazione operante ai sensi della norma ISO 17024) e non dallo stesso professionista, con un livello di attendibilità notevolmente diverso e conferisce un vantaggio competitivo nei confronti di altri soggetti non certificati. La certificazione delle competenze è un qualcosa di dinamico che segue nel tempo il percorso professionale della persona garantendo il mantenimento nel tempo delle competenze certificate.

5. OGGI SI CONTANO TANTE **SCUOLE ALBERGHIERE** SECONDO LA SUA ESPERIENZA IL PROGRAMMA ATTUALE È UN BUON PROGRAMMA O ERA MEGLIO QUALCHE ANNO FA CHE ERA PIÙ SETTORIZZATO? COSA SECONDO LEI GLI ISTITUTI ALBERGHIERI DOVREBBERO CAMBIARE O MIGLIORARE?

Sul territorio nazionale esistono realtà di vere e proprie eccellenze e purtroppo molte realtà meno valide, il tutto dovuto alla mancanza di linee guida omogenee e principi che consentano la diffusione delle pratiche migliori ed i giusti indirizzi gestionali di formazione, orientamento e reale pratica operativa.

Considerando l'importanza del settore turismo nella vita

economica del nostro paese e la rilevanza che l'operato dei professionisti dell'ospitalità si riflette in termini di immagine del Paese e del Made in Italy, sarebbe arrivato il momento di selezionare l'accesso alle scuole alberghiere a studenti con giuste motivazioni, orientamenti alla mansione da consolidare o meglio indirizzare, evitando, pertanto, di accogliere chi trova nella scuola alberghiera un ripiego alla mancanza di idee relative al proprio percorso scolastico e professionale futuro. Le scuole alberghiere dovrebbero consentire un maggiore coinvolgimento pratico degli allievi nelle strutture alberghiere consentendo loro di vivere le esperienze del mondo reale velocizzando l'apprendimento con periodi di stage anche di durata superiore, personalizzati e in collaborazione con strutture turistiche che siano in grado di accompagnare gli studenti a livelli ottimali di preparazione.

Un maggiore utilizzo nelle scuole dei professionisti facenti parte delle associazioni professionali del mondo alberghiero è uno dei punti che possono migliorare i programmi degli Istituti sia alberghieri che non, soprattutto in prospettiva di orientamento alla professione dello studente.

6. GLI ALBERGATORI E I DIRETTORI DI OGGI TENGONO SEMPRE MENO ALLA FIGURA PROFESSIONALE, SPESSO TENDONO A RISPARMIARE NEI SERVIZI AL CLIENTE E SUL PERSONALE, A VOLTE NON ATTUANDO NEMMENO IL CCNL, IN BASE ALLA SUA ESPERIENZA COSA DOVREBBE CAMBIARE NEL SETTORE TURISTICO ALBERGHIERO? COSA CONSIGLIA AGLI ALBERGATORI AI DIRETTORI E A CHI VUOLE INTRAPRENDERE LA STRADA PROFESSIONALE NEL SETTORE TURISTICO ALBERGHIERO?

Per quelle che sono le mie informazioni posso affermare che sia gli albergatori che i direttori tengono molto ad avere al proprio interno valide figure professionali, non è sempre facile o possibile centrare gli obiettivi gestionali e a volte si deve scegliere tra figure professionali qualificate e figure meno preparate e quindi disposte ad accettare condizioni economiche meno vantaggiose e che assicurano un

contributo alla gestione della struttura tutto sommato sufficiente. Ciò che tutti auspichiamo è che a seguito della crisi del Turismo causata dalla pandemia vengano rivisti ed adottati comportamenti e visioni virtuose rimettendo al giusto posto proprio l'importanza delle professionalità e l'utilizzo di risorse alle quali garantire una formazione continua, crescita di esperienze, possibilità di carriera e un adeguato riconoscimento economico. L'emergenza sanitaria e le conseguenze dovute al lockdown mondiale hanno certamente inferto un duro colpo al settore turismo sia in Italia che nel mondo ma il virus non ha distrutto la voglia della gente di viaggiare nel mondo per lavoro o per piacere e soprattutto non ha, in Italia, portato via le bellezze culturali e paesaggistiche e tanto meno l'esperienza e la professionalità di chi ogni giorno lavora con passione nelle proprie realtà. La passione e la volontà saranno le forze che consentiranno, nel tempo, al nostro settore di riprendersi e garantire a chi già opera ed a chi vorrà intraprendere la strada professionale nel settore turismo i successi e le soddisfazioni che solo le nostre professioni sanno darci.

GRAZIE PRESIDENTE, PER AVERCI DATO LA POSSIBILITÀ DI SCAMBIARE DUE CHIACCHIERE CON LEI, PER PARLARE E DIVULGARE LA NOSTRA BELLA PROFESSIONE NEL MONDO TURISTICO ALBERGHIERO. SPERIAMO LA PROSSIMA VOLTA INCONTRARLA DI PERSONA NELLA NOSTRA AMATA TERRA DI SICILIA DOVE È SEMPRE IL BENVENUTO.