



Castelraimondo (Macerata), 19 Giugno 2021

Allegato - Introduzione Figure Professionali

“Borgo Lancia Campus”

Principale Figure Manageriali Formate

Puramente a carattere **introduttivo** e **indicativo**, ecco le principali e più caratterizzanti **Figure Manageriali** formate all'interno della **Academy** del **Borgo Lancia Campus**, suddivise per **macro-aree formative**. Ovviamente l'attività di formazione prevederà anche la formazione di **Figure Executive** che approfondiremo in altra sede.

- Hotellerie

Hotel Manager

Il **Direttore di Hotel**, l'Hotel Manager, del presente e del futuro è una **figura eclettica** e **multidisciplinare**. Alle note funzioni direttive, organizzative, di controllo e verifica, dovrà possedere delle notevoli doti di **empatia** e **comunicazione**, per coinvolgere il team e farlo crescere in una modalità condivisa e proattiva. Essenziali le doti di **ascolto** a tutti i livelli e la capacità di cogliere al meglio le **opportunità** del mercato. Centrale la conoscenza del **project management** e degli strumenti **Digital**, sia per una gestione sinergica delle risorse che per un moderno approccio gestionale.

Front Office Manager

Figura centrale per un hotel e per qualsiasi struttura ricettiva. Il **Ricevimento** rappresenta il “biglietto da visita” di una struttura e un sostanziale **centro informativo** all'interno di essa. A livello di competenze le **Relazioni** con lo Staff di accoglienza (Addetti alla Reception) sono assolutamente centrali. Essenziale anche la capacità di **Problem Solving**.

Sales & Marketing Manager/Digital Specialist

La promozione di una struttura ricettiva è sempre più legata al **Digital Marketing**. Il futuro oltre che unito alla ormai classica visibilità del sito web, alla integrazione con le OTA (Online Travel Agency) ed altri strumenti di promozione on line, sarà anche legato ad un approccio di **Inbound Marketing** e al **Content Marketing**. La struttura ricettiva deve essere vissuta come un **contenitore** ma anche come un **produttore di contenuti**. **Contenuti Digital** (**Blog** Tematici, **Post** Social, etc.) e **produzione di eventi** e attività informative in genere. Per questo è essenziale la sinergia con l'Event Manager & Producer. Attività **online** e **offline** sapientemente e opportunamente mixate e utilizzate con elasticità e adattamento.

Event Management

Event Manager & Producer

Questa figura è di importanza vitale per le strutture ricettive che hanno **Spazi** dedicabili a eventi e **manifestazioni** o veri e propri **Conference Center**. Oltre a coordinare i **Congress Manager**, che gestiscono gli eventi che la struttura ospita come sede logistica, deve implementare la creazione di **manifestazioni** in sinergia con i maggiori **player istituzionali** e **economici** del territorio di riferimento. Gli eventi creati devono avere il duplice obiettivo di generare **economicità diretta** attraverso la vendita dei servizi e degli spazi logistici ma anche attraverso l'economicità che gli eventi producono a livello di marketing e comunicazione (sponsorizzazioni, attività promozionali, etc.). Senza scordare che le manifestazioni prodotte sono anche un **moltiplicatore** di **contatti** che aumenta la possibilità che la struttura venga scelta per l'organizzazione di altri eventi da ospitare.

Ristorazione

Chef

A fronte anche del **nuovo ruolo comunicativo**, questa figura sta sempre di più assumendo una valenza **polivalente**. Oltre alle doti culinarie, uno Chef del presente e del futuro è anche e soprattutto una **figura carismatica** in grado di gestire il personale a più livelli e in grado di svolgere, con la sua attività, un importante ruolo di **comunicazione della sua impresa**. Alle abilità in cucina uno Chef deve saper rispondere a **esigenze manageriali** di alto livello e all'esigenza di comunicare attraverso i media classici e attraverso la comunicazione digital sui social network e non solo. Alla formazione "davanti ai fornelli" lo Chef formato dalla Academy dovrà essere in grado di divenire un **promotore** delle **peculiarità enogastronomiche del territorio** di riferimento e quindi della **destinazione** e quindi della **location**, dell'**hotel** e/o del **ristorante** dove opera.

Benessere

Wellness Manager/Spa Manager

Questa figura gestisce al meglio le attività legate al **benessere** della struttura ricettiva. A competenze tecniche specifiche, relative alle conoscenze dei **prodotti** e delle **specifiche proprietà** e dei **servizi** legati al benessere stesso, dovrà affiancare solide competenze manageriali nel campo del **coordinamento** delle **risorse umane** e dovrà essere in grado di supervisionare e talvolta integrare specifiche azioni di **Digital Marketing** e di **Marketing Offline**.

Saperi Trasversali, Certificazioni e Opportunità

Una delle discipline trasversali essenziali per le figure manageriali è il **Project Management**. La gestione dei progetti è di fondamentale importanza, in particolare nella gestione dei programmi di lavoro che si muovono per obiettivi in un'ottica di **Pianificazione, Esecuzione, Verifica e Ripianificazione** (in inglese modello **Plan Do Check Act - PDCA**). Molte attività routinarie sono oggi gestibili con un approccio definito "**Management by Project**". All'interno del

percorso formativo potrebbe essere previsto uno specifico modulo interdisciplinare legato al conseguimento della **Certificazione ISIPM Base** (vedi www.isipm.org) primo passo per una conoscenza esaustiva della materia.

Molto importante anche uno studio trasversale sulla **Sostenibilità**, sia nella gestione energetica e organizzativa delle **strutture** ricettive, sia della gestione dei **processi** organizzativi e nell'a creazione e gestione degli eventi e di altre progettualità.

Essenziali ormai le competenze **Digital** e le conoscenze legate al **Content Marketing** e a un corretto utilizzo di **Social Network** e **Sito Web** delle strutture ricettive e dei progetti ad esse interconnessi. Saranno pertanto previsti degli specifici moduli formativi per le varie attività dell'universo digital (ad esempio creazione e gestione Sito Web, SEO, SEM, Social Network, etc.).

Alcuni moduli formativi specifici della **Academy**, ad ogni livello, potranno essere disponibili anche per **Professionisti Senior** già operanti nel mercato. Questo tipo di attività, oltre ad accrescere a livello economico le entrate del "Campus", potrà essere uno strumento di **Marketing Relazionale** ottimale per far conoscere indirettamente la struttura. Il professionista che fruisce delle attività formative entra in contatto diretto con la realtà del Borgo Lanciano e può pertanto utilizzarlo in futuro per le attività legate al **turismo** e per l'**organizzazione di eventi** o anche per specifiche **attività formative** su misura, dedicabili a specifiche aziende.

Manuel Olivero

Project Manager