

# Italia all'avanguardia nella certificazione della qualità alberghiera

Un modello unico di qualità del servizio, basato sulle best practice individuate tra un qualificato numero di alberghi italiani, è stato presentato alla Fiera di Rimini nel corso di SIA Guest (Salone Internazionale Accoglienza) al quale hanno preso parte 700 aziende.

Realizzato da Federalberghi-Confurismo, con il contributo di Fondir (Fondo Paritetico Interprofessionale per la formazione continua dei dirigenti del terziario), dell'Ente Bilaterale Nazionale Turismo e di Rimini Fiera, l'iniziativa è stata illustrata nel corso del convegno "Modelli di qualità per l'ospitalità italiana" al quale ha preso parte l'onorevole Michela Vittoria Brambilla.

Sottosegretario di Stato per le Politiche di Sviluppo e Competitività del Turismo.

L'hotellerie italiana, tra le più importanti nel contesto internazionale, si caratterizza per la prevalenza di strutture indipendenti (circa il 93% del totale), che associano ad una pluralità di esperienze imprenditoriali una consolidata cultura dell'ospitalità.

L'assunto, spesso dato per



acquisito, che la qualità corrisponda principalmente ad un'elevata standardizzazione del format e dei servizi offerti alla clientela, di fatto non riconosce le valenze qualitative di questa variegata offerta italiana e sottostima l'elevata capacità di personalizzazione dei servizi, la cultura e tradizione dell'accoglienza diffusa ed il legame con l'identità del territorio.

Le eccellenze del tessuto imprenditoriale alberghiero italiano, attraverso un opportuno sistema di valorizzazione, costituiscono un'ulteriore opportunità di riconoscibilità del modello vincente di ricettività indipen-

dente made in Italy. Sulla base di queste premesse Federalberghi-Confurismo ha realizzato con il supporto di The European House-Ambrosetti una modellizzazione delle valenze qualitative del sistema ricettivo nazionale sugli elementi di servizio, caratteristiche di prodotto e modalità di erogazione e codificato un "piano d'adeguamento" attraverso il quale realizzare -su base volontaria e nel rispetto e valorizzazione delle differenze- la diffusione su tutto il territorio di "parametri di qualità", in modo da garantire una maggiore e condivisa qualità diffusa.

Il lavoro, partito alcuni mesi fa, ha beneficiato del contributo di imprenditori, esperti ed opinion leader del settore ed ha coinvolto, attraverso una rilevazione strutturata, oltre 8.000 imprese alberghiere nazionali.

"Per un risultato finale, ha commentato Bernabò Bocca, Presidente di Federalberghi-Confurismo, che apre grandi prospettive per la definizione della qualità dei servizi alberghieri e pone l'Italia all'avanguardia nella certificazione di trasparenza".

