

CAMERA DEI DEPUTATI N. 3011

PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

RAMPELLI, ZUCCONI

Disposizioni per il riconoscimento della professione di direttore di albergo e la disciplina del suo esercizio

Presentata il 12 aprile 2021

ONOREVOLI COLLEGHI! — Il direttore di albergo dirige e gestisce l'azienda alberghiera ed è il soggetto responsabile dell'organizzazione, della gestione e del coordinamento della struttura ricettiva per quanto riguarda le risorse economiche, i servizi e il personale.

Questa figura professionale può essere o no presente a seconda delle dimensioni o del tipo di organizzazione aziendale dell'albergo. Negli esercizi di piccole dimensioni, a conduzione familiare, la figura del direttore in genere coincide con quella del proprietario. Nelle strutture di medie o grandi dimensioni, nelle catene alberghiere o di lusso, come i « *boutique hotel* » (*design hotel* o *lifestyle hotel*), il direttore è una figura chiave e svolge funzioni prettamente gestionali e imprenditoriali (*general manager*).

In accordo con la proprietà e tenuto conto delle indicazioni aziendali e delle risorse a disposizione, il direttore dirige, sovrintende e coordina con ampi margini di autonomia operativa l'attività dell'impresa alberghiera; definisce e realizza le strategie aziendali e i piani di sviluppo dell'impresa, le politiche finanziarie e quelle commerciali e tariffarie; si occupa dell'attività della comunicazione e del *marketing* della struttura; organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, assicurando l'erogazione del servizio, nel rispetto degli *standard* di qualità definiti; gestisce l'azienda alberghiera, verificando costantemente il *budget*, la contabilità e i risultati economici raggiunti e applicando criteri di efficacia, efficienza ed economicità; garantisce il rispetto della normativa di riferimento, occupandosi anche degli adempimenti burocratici e amministrativi; defini-

sce l'organigramma aziendale e può intervenire nella selezione del personale; insieme ai responsabili dei vari reparti stabilisce gli obiettivi da raggiungere, pianifica il lavoro e sovrintende l'economato nella gestione degli approvvigionamenti.

Da quanto sinteticamente esposto si comprende, quindi, che le competenze richieste a un direttore di albergo sono numerose e complesse e che tale figura presenta caratteristiche affini ad altre figure di *manager* d'impresa, soprattutto nell'ambito dei servizi (organizzazione, risorse umane e coordinamento). Per quanto concerne le competenze tecnico-professionali, il direttore di albergo deve avere conoscenze di tipo economico, giuridico, organizzativo e gestionale dei diversi settori (tecnica del *budgeting*, *food and beverage management*, gestione del *front/back office*, tecniche di *pricing/revenue*, *restaurant marketing*, eccetera) e deve essere in grado di effettuare la gestione commerciale, del personale e delle forniture della struttura alberghiera.

Per quanto concerne le competenze di base, invece, sono necessarie la conoscenza approfondita, scritta e parlata, di almeno due lingue straniere e la capacità di utilizzo dei *software* gestionali per le imprese alberghiere.

Molte e complesse sono anche le abilità trasversali richieste, come il possesso di capacità organizzative e manageriali, spirito di iniziativa e carattere dinamico e intraprendente, doti comunicative, relazionali e di diplomazia, da impiegare non solo con il personale ma con tutti i soggetti con i quali il direttore di albergo entra in contatto, a partire dalla stessa clientela.

Dal punto di vista giuslavoristico, il direttore di albergo è generalmente inquadrato con un rapporto di lavoro dipendente. Egli ha molte e importanti responsabilità, che spesso comportano un impegno di lavoro che supera le quaranta ore settimanali e richiede ritmi intensi di attività.

Ad oggi, però, tale figura professionale non ha trovato una definizione specifica nella normativa nazionale, che peraltro non la qualifica come professione turistica, né la fa rientrare nell'elenco delle professioni

non regolamentate di cui alla legge 14 gennaio 2013, n. 4, seppure tale elenco abbia un valore puramente informativo.

La stessa legge n. 4 del 2013, inoltre, promuove l'autoregolamentazione volontaria e la qualificazione dell'attività dei soggetti che esercitano le professioni non regolamentate, anche indipendentemente dall'adesione degli stessi ad associazioni professionali. A tale fine, la legge precisa, all'articolo 6, che la qualificazione della prestazione professionale si basa sulla conformità della medesima alla «normativa tecnica UNI», che indica i requisiti, le competenze e le modalità di esercizio dell'attività. In questo senso, merita di essere citata l'approvazione a livello europeo di un documento (*Cen Workshop Agreement CWA 17327: 2018*) intitolato «*Hotel General Manager – Knowledge, skills and competence requirements*», in cui sono contenute le normative tecniche della professione dell'*hotel manager*. Secondo il documento, l'*hotel manager* deve essere in grado «di affrontare a 360 gradi tutti gli aspetti che attengono alla vita alberghiera», individuando sei macro-aree di attività del professionista:

- 1) visione globale, che parte dalla definizione delle strategie commerciali, di *e-commerce* e di vendita, per arrivare alla visibilità sui *social network* e alla definizione di accordi e di sistemi di controllo sulla catena degli approvvigionamenti;

- 2) organizzazione basata sulla definizione di un codice di condotta e su regolamenti interni, con la definizione dell'organigramma e dei principi di reclutamento;

- 3) controllo, volto ad assicurare il rispetto delle normative fiscali e contabili vigenti, delle normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro e sulla *privacy*, dei protocolli igienici in vigore e, in generale, degli *standard* di qualità dei servizi forniti;

- 4) risorse umane, con l'applicazione dei contratti di lavoro nazionali, la gestione dei collaboratori, la definizione degli obiettivi e della loro misurazione, la promozione dello sviluppo professionale e il monitoraggio della soddisfazione interna del personale;

5) gestione delle aree operative, che comprende l'attività di *reception* e le relative procedure di *check-in* e di *check-out*, il *conciierge*, la gestione del controllo di qualità dell'esperienza dell'ospite, l'organizzazione degli eventi, la gestione delle attività di ristorazione, la manutenzione, la gestione delle piscine, delle *spa* e dei centri di *fitness*;

6) pianificazione e definizione degli obiettivi: definizione degli obiettivi di breve, medio e lungo termine; definizione di una bozza di bilancio e di un piano industriale da sottoporre alla proprietà.

Tale documento ha la finalità di garantire la qualificazione dei professionisti « certificati », ma non quella di individuare una via di accesso alla professione.

A livello statale, come già osservato, manca una disciplina di riferimento e le professioni alberghiere non sono inserite nell'elenco delle professioni non organizzate in albo, pur avendo un codice ATECO di riferimento 1.2.2.5.0 (direttori di aziende private negli alberghi e pubblici esercizi) afferenti al codice ATECO 55.10 e presenti nella Classificazione internazionale delle professioni (*International Standard Classification of Occupations – ISCO*) al codice 1315.

Il direttore di albergo risulta preso in considerazione per aspetti marginali, ad esempio dal regolamento recante regole tecniche per la realizzazione e il funzionamento del Sistema informativo nazionale per la prevenzione nei luoghi di lavoro (organismo deputato all'organizzazione e alla vigilanza sulle attività di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali), che contiene un elenco delle professioni da considerare per gli aspetti di sicurezza.

Per acquisire la qualifica di direttore di albergo, in alcune regioni italiane, occorre sostenere un esame di abilitazione e iscriversi all'albo, ma non tutte le regioni prevedono tale *iter*.

La normativa regionale è, inoltre, molto frammentaria e per alcuni aspetti anche incerta, visto il susseguirsi di abrogazioni che hanno interessato la materia.

Solo a titolo esemplificativo, la legge della regione Liguria 23 dicembre 1999, n. 44, agli articoli 10 e 11 fissa i requisiti per il conseguimento dell'attestato di qualità dei direttori di albergo e degli organizzatori congressuali. In particolare, definisce direttore di albergo « chi, per professione, presta la propria attività presso una azienda ricettiva alberghiera, con classificazione di almeno tre stelle (...) con compiti di direzione tecnico-amministrativa e con assunzione delle relative responsabilità gestionali ed operative e costituisce il punto di riferimento nel rapporto tra la clientela e l'amministrazione alberghiera » (articolo 2, comma 6). Questa legge non risulta espressamente abrogata, ma la legge regionale di semplificazione del 2019 (legge 24 dicembre 2019, n. 24) richiama l'abrogazione della legge regionale 15 dicembre 1993, n. 58 (« Norme per l'esercizio dell'attività professionale di direttore di albergo »), a opera della legge regionale 7 febbraio 2008, n. 2 (« Testo unico in materia di strutture turistico-ricettive e balneari »), a sua volta abrogata dalla legge regionale 12 novembre 2014, n. 32 (« Testo unico in materia di strutture turistico ricettive e norme in materia di imprese turistiche »), che si occupa delle strutture ricettive ma non delle professioni turistiche. È, pertanto, difficile capire se le disposizioni di legge approvate successivamente abbiano abrogato o no la normativa del 1999.

Un analogo discorso vale per altre regioni: a titolo esemplificativo, la regione Abruzzo, con la legge 25 ottobre 1996, n. 100, ha abrogato la legge regionale 6 aprile 1995, n. 42 (« Norme per l'esercizio dell'attività professionale di direttore d'albergo e di strutture ricettive »), specificando, all'articolo 1, che tale abrogazione è disposta « In attesa della emanazione di una legge organica che regolamenti le professioni turistiche »; la legge della regione Piemonte 29 ottobre 1992, n. 44 (« Ordinamento della professione di direttore di albergo »), è stata abrogata dalla successiva legge regionale 26 novembre 2001, n. 33, sulla disciplina delle professioni turistiche; la regione Umbria ha approvato la legge 12 luglio 2013, n. 13, abrogata dalla legge re-

gionale 10 luglio 2017, n. 8 (« Legislazione turistica regionale »).

Nella regione Lombardia è intervenuto il decreto dirigenziale regionale 30 luglio 2015, n. 6490 (« Approvazione del nuovo repertorio regionale delle qualificazioni professionali denominato “Quadro regionale degli standard professionali”, in coerenza con il repertorio nazionale e con il sistema nazionale di certificazione delle competenze »), che richiama la citata legge n. 4 del 2013 sulle professioni non regolamentate ed è volto, in particolare, all'organizzazione del sistema formativo. Il punto 18.8 dell'allegato 2 definisce direttore di albergo chi « dirige e gestisce l'azienda alberghiera. In accordo con la proprietà definisce e implementa le politiche commerciali, si occupa dell'attività di comunicazione e *marketing* della struttura, organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, assicurando l'erogazione del servizio nel rispetto degli *standard* di qualità

definiti; gestisce l'azienda alberghiera secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità nel rispetto della normativa di riferimento ». Anche tale decreto è stato modificato con successivi interventi normativi (decreto dirigenziale regionale 23 dicembre 2015, n. 11809), che però sembrano essersi limitati a una razionalizzazione della gerarchia delle competenze a seconda della struttura.

Alla luce delle considerazioni esposte, la presente proposta di legge, composta da due articoli, reca disposizioni per il riconoscimento della professione di direttore di albergo, prevedendo una serie di requisiti ai fini dell'abilitazione all'esercizio di tale professione, alcuni individuati con decreto del Ministro del turismo e altri, considerati di base, stabiliti dalla stessa proposta di legge all'articolo 2. Per quanto concerne l'inquadramento giuridico del direttore di albergo, si prevede il suo inserimento nella categoria dei quadri.

PROPOSTA DI LEGGE

Art. 1.

(Riconoscimento della professione di direttore di albergo)

1. L'abilitazione all'esercizio della professione di direttore di albergo è valida in tutto il territorio nazionale. Ai fini dell'esercizio stabile in Italia della professione di direttore di albergo, il riconoscimento, ai sensi del decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, della qualifica professionale conseguita da un cittadino dell'Unione europea in un altro Stato membro ha efficacia in tutto il territorio nazionale.

2. Fermo restando quanto previsto dal decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, i cittadini dell'Unione europea abilitati all'esercizio della professione di direttore di albergo in base all'ordinamento giuridico di un altro Stato membro operano in regime di libera prestazione dei servizi senza necessità di autorizzazione o abilitazione.

3. Con decreto del Ministro del turismo, previa intesa in sede di Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, sono individuati i requisiti necessari ai fini dell'abilitazione all'esercizio della professione di direttore di albergo e le modalità di rilascio di tale abilitazione, nel rispetto dei principi di libertà professionale, di tutela della concorrenza e del mercato, di libertà di accesso alla professione e di regolazione delle attività professionali di cui al decreto legislativo 2 febbraio 2006, n. 30, nonché le modalità per la verifica del possesso dei requisiti di base, anche avvalendosi della collaborazione dell'Associazione direttori albergo, e fermi restando i requisiti di base stabiliti dall'articolo 2 della presente legge.

4. La lettera *i*) del comma 1 dell'articolo 5 del decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, è sostituita dalla seguente:

«*i*) il Ministero della cultura per le attività afferenti al settore del restauro e della manutenzione dei beni culturali, se-

condo quanto previsto dai commi 7, 8 e 9 dell'articolo 29 del codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e il Ministero del turismo per le attività che riguardano il settore turistico, compresi i direttori di albergo ».

Art. 2.

(Requisiti di base per l'abilitazione all'esercizio della professione di direttore di albergo)

1. Ai fini dell'abilitazione all'esercizio della professione di direttore di albergo è richiesto il possesso dei seguenti requisiti di base:

a) diploma di scuola secondaria di secondo grado e almeno dieci anni certificati di esperienza professionale maturata presso imprese del settore turistico alberghiero, laurea breve in discipline turistiche e almeno cinque anni certificati di esperienza professionale maturata presso imprese del settore turistico alberghiero o laurea magistrale in discipline turistiche e almeno tre anni certificati di esperienza professionale maturata presso imprese del settore turistico alberghiero;

b) conoscenza di almeno due lingue straniere pari al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue.

2. Il direttore di albergo, in qualità di dipendente, è inquadrato nella categoria dei quadri del contratto collettivo nazionale di lavoro del settore turistico alberghiero, disciplinata ai sensi della legge 13 maggio 1985, n. 190.

PAGINA BIANCA



18PDL0142020