



DISEGNO DI LEGGE

d'iniziativa del senatore CENTINAIO

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 31 OTTOBRE 2024

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

ONOREVOLI SENATORI. - Il presente disegno di legge intende introdurre nell'ordinamento italiano norme per il riconoscimento della professione di direttore di albergo, muovendo da un pensiero chiaro: per qualificare un hotel è fondamentale qualificare le persone che lo gestiscono. E dunque il direttore di albergo è colui che 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.

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 rife-

rimento, occupandosi anche degli adempimenti burocratici e amministrativi; definisce 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.

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, CEN e ISO, che indica i requisiti, le competenze e le modalità di esercizio dell'attività. In questo senso, a seguito di un intenso lavoro, elaborato in sede europea da UNI, EHMA (*European hotel manager association*), ANEC (l'Associazione europea dei consumatori per la standardizzazione), AICA (l'Associazione italiana Confindustria alberghi), AIFBM (l'Associazione italiana *food & beverage manager*) e l'ente di accreditamento unico italiano Accredia, quest'ultima, che opera secondo il regolamento (CE) n. 765/2008, ha accreditato un ente di certificazione (Intertek Italia), e di conseguenza, nel rispetto del decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali 9 luglio 2024, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 185 dell'8 agosto 2024, ai fini della messa in trasparenza, le persone certificate secondo la norma CWA (CEN *working agreement*) 17327:2018 sotto accre-

ditamento, vedono il proprio certificato inserito nel registro pubblico di Accredia valevole sia in Italia sia all'estero per una piena interoperabilità. La norma CWA 17327:2018 *Hotel General Manager*, nella quale sono contenuti i compiti, le attività e corrispondenti conoscenze e abilità proprie della professione dell'*hotel manager*. 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.

La certificazione europea della professione di direttore d'albergo intende porsi dunque come una regola di buona prassi, della quale il nostro Paese si trova ad essere proponente a livello internazionale, rappresentando un punto di riferimento nella qualificazione di un ruolo prestigioso, ma fino a oggi non definito a livello normativo.

Pertanto, il presente disegno di legge, all'articolo 1, reca disposizioni per il ricono-

scimento della professione di direttore di albergo, prevedendo una serie di requisiti ai fini dell'abilitazione all'esercizio di tale professione, individuati con decreto del Ministro del turismo, sulla base delle linee guida dettate dalla certificazione CWA 17327:2018 *Hotel General Manager*.

L'articolo 2 disciplina invece il possesso dei requisiti di base, necessari per poter avere accesso alla professione. Per quanto concerne infine l'inquadramento giuridico del direttore di albergo, si prevede il suo inserimento nella categoria dei quadri.

DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

(Riconoscimento della professione di direttore di albergo)

1. 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, nel rispetto dei requisiti di cui alla norma recata dal CEN *Working Agreement CWA 17327:2018 «Hotel General Manager»* e delle sue eventuali revisioni, 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 altresì 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.

2. 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.

3. 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.

4. All'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) la lettera i) è sostituita dalla seguente:

« i) il Ministero della cultura per le attività afferenti al settore del restauro e della manutenzione dei beni culturali, secondo 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 »;

b) alla lettera *i-bis*) sono aggiunte, in fine, le seguenti parole: « , comprese quelle relative ai 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 in discipline che riguardano il settore turistico e almeno cinque anni certificati di esperienza professionale maturata presso imprese del settore turistico-alberghiero o laurea magistrale in discipline che riguardano il settore turistico 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.

€ 1,00