



PULIZIA COME CULTURA

Forte dell'esperienza maturata alla guida di note strutture alberghiere e con una forte sensibilità per la pulizia e l'igiene, Alessandro D'Andrea, direttore del Senato Hotel Milano, ci racconta la sua esperienza, guardando al futuro

MAURIZIO PEDRINI



Senato Hotel Milano, un luogo affascinante, frequentato da viaggiatori, designer e clienti abituali delle passerelle. Un albergo elegante e raffinato, pur nella sua semplicità, dove si respira aria di accoglienza, bellezza e pulizia. Ne è alla guida un manager di grande e apprezzata esperienza, Alessandro D'Andrea, che possiede una spiccata, particolare attenzione per la cura della massima igiene. Un interlocutore assai autorevole e qualificato, dunque, per affrontare il tema dell'igiene alberghiera, riportando - attraverso questa intervista - la sua fortunata e stimolante testimonianza.

La figura del direttore d'albergo ha assunto un ruolo fondamentale nell'ospitalità alberghiera: purtroppo mancano ancora specifici percorsi di formazione. Cosa può dirci, al riguardo, in base alla sua preziosa esperienza?

Non si può certamente diventare direttore d'albergo solo tramite programmi di studio, superiori o universitari che siano. È necessario che i percorsi formativi siano finalizzati a conoscere approfonditamente il mondo del turismo e del settore alberghiero, per poter poi accedere alle strutture ricettive e iniziare un percorso di carriera che faccia acquisire esperienza nei diversi dipartimenti per arrivare poi a ricoprire il ruolo di general manager. Il percorso mirato di studi e formazione in ambito turistico-alberghiero dunque, può svolgere una sorta di ruolo propedeutico, affinché la persona interessata a questa professione possa iniziare una carriera entrando magari da caporeparto in un determinato settore, per poi avvicinarsi progressivamente agli altri settori, per conoscerli approfonditamente e aspirare a divenire un qualificato ed esperto direttore generale. Attualmente è un itinerario che si può fare esclusivamente all'interno di un'azienda o di un gruppo alberghiero privato, che

siano ben strutturati, fornendo specifiche conoscenze di gestione operativa di tutti i singoli dipartimenti, mettendo quindi il candidato in grado di essere potenzialmente in grado di gestirli tutti.

Di fatto, però, manca una proposta formativa pubblica e le varie iniziative fanno capo ai privati?

I grandi gruppi ai cui fanno capo le principali catene alberghiere, come NH, Marriott, Hilton, IHG, Hyatt, Accor offrono specifici programmi di sviluppo delle professioni all'interno delle loro strutture, in modo che questi quadri manageriali dispongano di competenze a tutto tondo, che spaziano dalla logistica all'organizzazione e funzionamento delle strutture. È bene sottolineare come certe nozioni non possano comunque essere acquisite sui libri, da un semplice studio teorico. Mi riferisco, ad esempio, a problemi che possono sorgere all'improvviso, alla gestione delle lamentele da parte della clientela, ad uno specifico disagio sofferto dagli ospiti, al cambio delle normative, alla gestione finanziaria del budget, per non parlare dell'analisi dei flussi turistici o degli eventi. Senza contare, poi, che le stesse problematiche variano a seconda della tipologia delle strutture: il governo di una rimostranza del cliente comporta approcci diversi, a seconda che il general manager operi alla guida di un resort stagionale, oppure di una struttura alberghiera votata al business o all'accoglienza convegnistica. Le esigenze sono diverse e il direttore d'albergo deve essere capace di conoscerle e gestirle a trecentosessanta gradi.

Parliamo di igiene e pulizia professionale in hotel di grande prestigio, come quello da lei diretto.

Che valore ha l'igiene nell'ambito delle vostre attività?

La massima cura dell'igiene è alla base di una permanenza dell'o-

spite sicura e confortevole, dato che si tratta di vivere, ovvero soggiornare e pernottare, in ambienti già frequentati in precedenza da altre persone. La pulizia è uno dei fattori chiave che influenza la percezione dei clienti su un hotel: una camera pulita e ordinata, ad esempio, influisce significativamente sulla soddisfazione degli ospiti e quindi anche sulla reputazione di qualsiasi struttura alberghiera. Oltre all'aspetto estetico, la pulizia approfondita è essenziale per prevenire la diffusione di batteri e virus, assicurando un ambiente sano e sicuro. Inoltre, un imperfetto stato di pulizia o il disordine, che si notano immediatamente entrando in un Hotel o in una camera, colpiscono da subito l'ospite in modo negativo e questo rischia di condizionare il suo stato d'animo per tutto il soggiorno, creando un malcontento che si può tramutare in un giudizio negativo (recensioni, passaparola). Una sensazione di freschezza e limpidezza degli ambienti e oggetti, invece, crea da subito un senso di serenità che porta ad aumentare la reputazione.

Avete deciso di appaltare il servizio di pulizia a una ditta esterna: con quali criteri è avvenuta la scelta?

I fattori principali considerati sono stati la qualità e la professionalità dei servizi che ci venivano offerti dalle diverse aziende da noi contattate. L'analisi ha poi approfondito i processi di pulizia proposti, controllando che fossero completamente adeguati a un hotel di lusso come il nostro. Un altro aspetto vagliato con la massima attenzione è stato quello relativo alla qualità in generale dell'organizzazione aziendale al fine di costruire insieme una vera partnership. Ovviamente non possiamo intervenire direttamente, a livello disciplinare, sull'operato degli addetti, ma ci siamo premurati di scegliere un'azienda ben strutturata e in grado di gestire al meglio i propri collaboratori addetti alle pulizie. Infine, non poteva essere diversamente, abbiamo valutato anche il prezzo, parametrandolo agli obiettivi che ci eravamo dati. Però, tengo a sottolineare che - per quanto mi riguarda - il costo del servizio di pulizia deve essere secondario, sempre in secondo piano rispetto ai risultati e alla qualità. Non va mai dato un appalto esterno ad un'impresa di pulizia, rispetto ad un'altra, solo perché il prezzo del servizio risulta inferiore.

Quanto conta, alla luce dell'esperienza da voi maturata, la piena sinergia d'intenti e d'azione tra il personale interno all'hotel e quello esterno per il successo di un lavoro di squadra per la pulizia?

Ha un'importanza fondamentale e, naturalmente, è indispensabile che sia supportata da un protocollo che si occupi di ogni minimo dettaglio, in modo che - a prescindere dalla persona impegnata nel singolo intervento, qualsiasi operatore addetto, esegua al meglio la prevista operazione. Nel nostro caso, il protocollo predisposto dalla ditta di pulizie è stato elaborato dalla stessa e sottoposto al vaglio della nostra direzione, che l'ha attentamente vagliato e accettato in ogni passaggio. Senza contare che sono stati dettagliati anche i

IL RUOLO DELLA GOVERNANTE

Questa importante figura verifica che il personale rispetti puntualmente i protocolli e le procedure prestabiliti e approvati dalla direzione dell'hotel. Il suo compito è anche quello di controllare l'efficacia del risultato, monitorando l'efficacia degli interventi. Così, durante l'esecuzione delle pulizie, gira - ad esempio - nelle camere, controlla che i bagni siano perfettamente igienizzati e che gli spazi comuni siano accuratamente puliti. La governante rappresenta l'insostituibile punto di riferimento per il direttore d'albergo, anche per le specifiche indicazioni da trasmettere ad ogni singolo addetto delle varie squadre di pulizia. Non si occupa solo di pulizia ma anche del comfort dell'ospite da quando entra in albergo, raccogliendo le sue esperienze e i suoi suggerimenti per migliorare gli interventi di igienizzazione delle superfici o degli accessori.



vari prodotti detergenti impiegati nei diversi contesti per la pulizia delle superfici di specifici materiali: dalle ceramiche dei sanitari fino ai marmi di decorazione. Senza dimenticare i parquet, trattati con adeguati prodotti per la pulizia del legno. Gli addetti delle pulizie si occupano anche della pulizia straordinaria o "a fondo" degli ambienti della ristorazione (ristorante, cucina, bar, magazzini) supportando il personale di ristorazione che si occupa invece delle pulizie ordinarie del reparto. Per ogni figura dal diverso incarico è prevista una formazione specifica per la propria mansione.

Un'ultima domanda: è troppo ambizioso parlare di "certificazione" degli interventi di pulizia, offerti a garanzia della massima igiene da parte di un albergo?

Sono già in atto processi di determinazione della massima igiene e pulizia di spazi e ambienti, che vengono "certificati" con il rispetto di procedure a loro volta studiate ad hoc per garantire i più efficaci risultati. Nei processi di certificazione di sostenibilità vengono analizzati i prodotti utilizzati e le procedure seguite per le pulizie e se queste sono corrette ecco che la "certificazione" è già raggiunta. In prospettiva credo che si potrebbero assemblare sotto un unico protocollo tutti quei singoli processi di certificazione della qualità e conformità delle pulizie in specifici ambienti che sono già in atto. Questo protocollo, per esempio, potrebbe dettagliatamente spiegare all'ospite come si svolgono i processi di pulizia sia in ordine allo svolgimento delle attività nella loro sequenza temporale, secondo ciò che è scritto nei capitoli d'appalto, specificando - oltre alle corrette azioni svolte - anche i prodotti impiegati con le relative certificazioni. Il tutto con l'obiettivo di garantire al cliente la piena congruità degli interventi eseguiti per la salute, sicurezza e salubrità del suo soggiorno in hotel.