

Hospitality Engineering

Gli alberghi devono avere il loro “ufficio tecnico”!

Anche i servizi hospitality possono (e devono) essere ingegnerizzati come i prodotti industriali. Pur consapevoli delle differenze che esistono tra beni e servizi, anche nel mondo hospitality è però necessaria una seria attività di progettazione. Solo così sarà possibile strutturare e gestire l'offerta tagliando i costi inutili senza diminuire la qualità

Paolo Desinano (ricercatore CST)

“**C**osa vuole progettare in un hotel? Gli spazi! L'edificio! Altrimenti cos'altro?” Questa fu la risposta

che ricevetti, oltre un decennio fa, da un ingegnere, peraltro molto preparato, durante una conferenza sulla norma ISO 9000 relativa ai sistemi qualità.

Al tempo esisteva ancora la differenziazione (superata solo nell'anno 2000) tra le norme ISO 9001, 9002 e 9003. La 9001, a differenza delle altre due, era l'unica che normava l'attività di progettazione e, da neofita della materia, chiesi timidamente se tale norma avesse applicazione anche negli alberghi. La risposta dell'ingegnere era chiara: negli alberghi non c'è progettazione ma solo erogazione di servizi.

IL SERVIZIO È UN PROCESSO

Il settore dei servizi, il cosiddetto terziario, ha scoperto relativamente tardi che i servizi, pur non essendo beni, sono comunque



Se l'offerta dell'albergo è ingegnerizzata il prodotto è ben definito e, di conseguenza, comunicabile agevolmente al mercato

prodotti e, come tali, suscettibili di progettazione. Cosa c'è da progettare in un servizio come quello di "pernottamento"? Sicuramente la componente fisica (camera, letti, bagno, illuminazione ecc.) cui si riferiva l'ingegnere ma ci sono anche i processi che consentono al cliente di fruire del servizio acquistato (prenotazione, pulizia, check in, check out, pagamenti, lavanderia, frigobar e tanti altri ancora). Questi sono i cosiddetti "servizi" e la loro produzione si chiama, per essere precisi, "erogazione". Progettare un servizio significa, in gran parte, progettare il suo processo di erogazione. "Il servi-



L'ingegnerizzazione del processo di erogazione del servizio consente di determinarne i costi con maggiore approssimazione e di istruire al meglio il personale



zio è un processo" diceva più di trent'anni fa Lynn Shostack, studiosa pionieristica del management dei servizi. Quale conseguenza trarre da ciò? Che anche l'albergo ha bisogno del suo "ufficio tecnico" esattamente come un'impresa manifatturiera. Cosa ingegnerizza l'ufficio tecnico dell'albergo? I processi di erogazione dei servizi dell'albergo.

I BENEFICI

Quali benefici otteniamo dall'ingegnerizzazione dell'albergo? Molti! Citiamone solo alcuni. Primo: se l'offerta dell'albergo è ingegnerizzata il prodotto è ben definito e, di conseguenza, comunicabile agevolmente al mercato. Questo consente, per esempio, di non competere solo sulla tariffa ma anche sulla qualità del servizio offerto.

Secondo: se il processo di erogazione del servizio è progettato, è possibile determinarne i costi con buona approssimazione. Finalmente potremo rispondere a domande come "Quanto costa una prenotazione?" o anche "Una prenotazione al call center costa come una prenotazione da web?". Po-



tremo gestire finalmente "per processi" e non "per reparti". In contabilità non avremo più il buco nero delle "Spese generali". Terzo: il personale può essere ben istruito su "come fare cosa". Meno incertezze, più motivazione porta a diminuire gli errori (che hanno un costo, spesso nascosto). Di conseguenza potremo avere un cliente più soddisfatto contenendo al contempo i costi. Questo, in tempi di Tripadvisor, riveste la sua importanza. La lista dei vantaggi è lunga ma lo spazio dell'articolo è terminato. Dedichiamo dunque del tempo a progettare i nostri servizi (esistono da tempo delle metodologie ben strutturate per fare ciò). L'attività di ricerca e sviluppo, la ben nota R&D della manifattura, non è solo dell'industria ma anche degli alberghi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Per approfondire l'argomento, potete consultare il sito www.hotelfinfolab.it, nato per fornire un contributo consapevole, rigoroso e specialistico alla ricerca e sviluppo della tecnologia informatica nel business dell'ospitalità. HotelInfoLab è promosso congiuntamente da Sestante, Proxima Service e Centro Studi sul Turismo di Assisi, tutti leader nei rispettivi settori e che operano, da lungo tempo, esclusivamente nell'ambito del business turistico.
www.hotelfinfolab.it