



la Scuola  
di Stresa

In questo numero:

- 1 **Estate 2021: come ripartire?**
- 2 **Aldo Werdin: presidente della nuova Fondazione Istituto Tecnico Superiore ITS Turismo Liguria**
- 3 **Intervista ad Alessandro Redaelli: Una carriera da... sogno!**
- 4 **Intervista a Diletta Cavallari: Da Dubai con passione!**
- 5 **Franco Filippini e Giovanni Rottoli: Fare il proprio dovere, con passione, volontà e impegno. Sempre!**
- 6 **Il progetto Lifelong Learning è arrivato alla terza lezione!**
- 7 **Intervista ad Alberto Martelli: Non perdetevi l'ora! Inseguite e lottate per i vostri sogni!**
- 8 **Nuova Scuola: work (poco) in progress...**

**Carissimi Soci,** eccoci di nuovo con le nostre chiacchierate della nostra **Grande Famiglia**, al confronto fra **generazioni in cordata**, un angolo intimo dove leggendo del presente possiamo ripercorrere il passato e proiettarci su quello che verrà. È proprio l'importante passaggio di testimone tra generazioni di cui voglio condividere con Voi alcuni pensieri **ad alta voce**, e l'importanza che HOSPES assume per i più giovani.

È bene richiamare il concetto che HOSPES continua, anche dopo avere **lasciato Stresa**, col suo benefico influsso. In questi ultimi anni abbiamo dato ampia dimostrazione di questo, allestendo progetti e impegnandoci a fondo: la costituzione della **borsa di studio-lavoro Grandi Educatori Arturo Palaoro, Vincenzo Palmulli**, che manda in giro per il mondo dei giovani **talenti**; una bella testimonianza la troverete in queste pagine. **Talent network**, in collaborazione con Hosco.com, per garantire un'assistenza per i giovani **Soci Gruppo H** in cerca delle prime occupazioni, e non solo; anche in questo caso Vi consiglio un'attenta lettura dell'attestazione di un allievo di ieri. Gli appuntamenti per accrescere e ampliare le competenze e le conoscenze del **Lifelong Learning**. Ed ancora le **Alte Mete**, l'attenzione rivolta ai nostri **Soci Junior**.

È così che intendiamo assicurare il lavoro di HOSPES, per far sì non che la partecipazione non rappresenti un episodio qualsiasi e di scarsa importanza, ma sia una **base proiettata nel futuro**. Il punto risolutivo sta nel tradurre quella **partecipazione in pratica**. Infatti lo strumento che viene utilizzato è la partecipazione diretta dell'allievo alle multiformi attività che reggono il funzionamento di HOSPES. L'interesse suscitato per la vita della comunità evita di accettare passivamente l'ambiente, e di allontanarne gli insegnamenti. L'auto-educazione ne esce allora spontanea, come espressione delle necessità imposte dal compimento delle varie funzioni, dai rapporti che in merito s'intrecciano fra i diversi operatori: bisogno di rispetto reciproco; di sincerità e di lealtà; di correttezza nel comportamento; di superamento di egoismi personali; di abitudine al dovere e di portare a termine le «consegne» del lavoro.

Un'interessante esperienza ci viene proposta da un gruppo di allievi di oggi **Soci Junior** e non che si stanno da qualche mese cimentando in una reale attività operativa proposta dal **Socio Federalberghi Verbano Cusio**

**Ossola**, operatività che rientra magicamente nel Loro piano di studi. Con la possibilità di tale partecipazione materiale, l'allievo si sottopone permanentemente al giudizio critico, e al consiglio del suo superiore (in questo caso rappresentato da un Socio Gruppo H), perciò acquista senso di responsabilità, spirito di collaborazione, e si fa cosciente delle finalità immediate e ultime dell'operato suo e degli altri.

Questa somma di conferme costituisce un grande patrimonio spirituale, e materiale ad un tempo, che **HOSPES-la Scuola di Stresa** conservano ed amministrano, soprattutto grazie ai Soci Senior prendendo da esso l'impulso per svolgere la loro azione, per modellarla opportunamente a favore degli allievi di oggi, per migliorarla nei riguardi degli allievi di ieri, allacciando e incrementando con essi i rapporti di amicizia e di sostegno morale

Tutto questo stato di cose sarebbe oltremodo favorevole se non si dovesse combattere quotidianamente con indifferenza, disinteresse, e ostilità da parte di chi ha per tanto tempo ha beneficiato dell'assistenza e del contributo di HOSPES-la Scuola di Stresa.

**Enviva e... AUGURI DI BUONA PASQUA!**



# ESTATE 2021: come ripartire?

di Silvia D'Ilario

1

Ho chiesto ad alcuni soci Hospes, proprietari di strutture ricettive, cosa ci aspetta per l'estate 2021. Mi hanno risposto i soci **Federico Cerini** di **Hotel Olivi** a Sirmione; **Alberto Ferraris**, dell'**Hotel Meeting e Primavera di Stresa**; **Ezio Primatesta**, anche nostro Consigliere, per **Ristorante Hotel Giardinetto** di Pettenasco, sul Lago d'Orta; **Massimo Zacchera**, del **gruppo Zacchera Hotels** di Baveno e Stresa; **Stefano Zanetta**, anche nostro Consigliere,

dell'**Hotel La Palma** di Stresa.

Mi ha risposto anche **Andrea Padulazzi** per l'**Hotel Regina Palace e Grand Hotel et des Iles Borromées**, che non è nostro socio, ma sicuramente è una voce importante per Stresa e il turismo sul lago Maggiore. Ringrazio tutti per il tempo che hanno voluto dedicarmi e speriamo che la stagione estiva 2021 porti a tutti lavoro e maggior stabilità! Ce lo auguriamo, anche se le previsioni non sono affatto rosee!

**Fra poco dovrebbe cominciare la nuova stagione lavorativa: quali sono le previsioni sulla ripartenza?**

Federico Cerini



La ripartenza è programmata per aprile 2020, ma molto probabilmente si potrà riaprire in sicurezza a maggio. Speriamo vivamente che quest'anno possano viaggiare i nostri grandi mercati, quali gli Inglesi e i Russi, e sia possibile accoglierli nuovamente nel nostro territorio.

Ma la vera risposta ce la possono dare solo le istituzioni, a seconda dei decreti che verranno emanati si potrà decidere quando sarà opportuno riaprire le attività >>

Alberto Ferraris



Speriamo che tra a Aprile Maggio si possa ripartire, certamente non sarà più come prima ma penso che quando saremo a buon punto con i vaccini gli ospiti si sentiranno più tranquilli, sicuramente dovremo mantenere tutte le attenzioni come durante l'estate 2020, ma i volumi di turisti saranno consistenti >>

Ezio Primatesta



Credo che sarà un'altra stagione difficile. La gente ha molta voglia di svagarsi dopo un anno castigato, ma è anche impaurita. Gli indici delle prenotazioni dei privati sono confortanti, ma manca tutto il comparto Tour Operator e gruppi. L'estero, soprattutto quello dei TO è fermo e cancellato fino a metà giugno. Poi si vedrà.

Con la chiusura delle Regioni fino a dopo Pasqua, saremo costretti a posticipare la riapertura almeno fino a fine aprile. Sperando che i confini poi aprano. Si partirà come l'anno scorso con un boom nei week end ma in settimana sarà molto calmo >>

Massimo Zacchera



La stagione 2021 sarà ancora una stagione molto rallentata simile al 2020 si spera verso autunno in una piccola ripresa >>

Stefano Zanetta



Purtroppo in questo ultimo anno abbiamo imparato sulla nostra pelle che nessuno è in grado di fare previsioni attendibili sull'evoluzione della pandemia e quindi non credo sia possibile prevedere quando la stagione potrà finalmente cominciare. Per quanto ci riguarda solo con un significativo allentamento delle restrizioni e la riapertura delle Regioni potremmo pensare alla riapertura. Nel frattempo stiamo lavorando per essere pronti, quando sarà il momento, ad accogliere i nostri ospiti in totale sicurezza e anche con qualche sorpresa >>

Andrea Padulazzi



Al momento non abbiamo nessuna idea di quando riusciremo a ripartire; la situazione della pandemia con le regole imposte dall'ultimo Dpcm non ci mette nelle condizioni di poter riaprire strutture grandi come le nostre. I costi fissi sarebbero insostenibili. Oggi possiamo teoricamente ospitare solo persone residenti nel comune di Stresa >>



**Qual è lo stato d'animo con cui vi apprestate alla nuova stagione?**

Il nostro stato d'animo, e insieme a me mi permetto di coinvolgere anche gli altri albergatori, è volto all'ottimismo e alla speranza di poter aprire la stagione nelle migliori condizioni.

Nutriamo una grande speranza per il 2022, Dove prevediamo un boom di prenotazioni e di viaggiatori >>

Sicuramente con una maggior attenzione all'ospite, sia per le misure di prevenzione, che per il resto del servizio in generale, bisognerà continuare a migliorarsi e fornire sempre più qualità maggiore >>



Sarà l'incertezza ed il vivere sul periodo corto il problema, però sempre positivi e con la voglia di far vivere al cliente un po' di serenità che ricercando.

Speriamo che il governo aiuti un po' strutture ricettive e soprattutto i lavoratori stagionali che sono stati penalizzati >>

Lo stato d'animo è veramente molto basso, pensando che per due anni non abbiamo potuto fare il nostro lavoro >>

C'è la consapevolezza che il 2021 non sarà l'anno della ripresa ma abbiamo comunque tanta voglia di tornare a fare bene il nostro lavoro e non vediamo l'ora che le nostre strutture tornino a ripopolarsi di clienti, ma anche dei nostri collaboratori che più che in altri settori hanno dovuto subire gli effetti economici della pandemia >>

Chiaramente siamo consapevoli che la situazione sarà addirittura più difficile dello scorso anno dove molte aziende sono rimaste chiuse permettendo a quelle che aprivano di raggiungere percentuali d'occupazione al minimo della sopravvivenza. Quest'estate invece, sentendo i colleghi, tutti vorrebbero riaprire dividendoci sempre gli stessi turisti ma con molta più offerta; i prezzi rischieranno di andare sotto costo portando la maggior parte delle aziende a fare enormi perdite operative, che le banche non vorranno finanziare >>



## Come vi siete preparati alla nuova stagione? Avete adottato nuove strategie o fatto modifiche sostanziali alla struttura o ai servizi offerti?



“ Dal 2020 abbiamo adottato le misure di sicurezza in tutti i reparti dell'albergo e abbiamo potenziato in vari settori la prevenzione e il controllo.

Per quanto riguarda la nostra gestione, abbiamo istruito il personale a restare positivo e ad accogliere le problematiche e difficoltà con il sorriso e con la speranza che sia solo un momento passeggero.

Sulla vendita delle camere abbiamo fatto delle modifiche per venire incontro ai nostri clienti sulle prenotazioni, sicuramente siamo molto più flessibili e consapevoli che all'ultimo momento non potrebbero recarsi in albergo per motivi di salute ed emergenza. Il modo di lavorare e gestire le prenotazioni si è modificato e probabilmente i viaggiatori prenoteranno sempre più sotto data e con meno programmazione »



“ Modifiche sostanziali no, ma abbiamo migliorato i servizi, fatto formazione al personale con webinar »



“ Sempre migliorandoci comunque anche dopo una stagione come l'anno scorso.

Amplieremo le parti esterne coperte così da sfruttarle anche in caso di maltempo.

Poi impianti di sanificazioni centralizzati per dare anche tranquillità e sicurezza al cliente. Il mercato sarà come l'anno scorso: italiano (novità per i laghi) e di frontiera. Sarà ancora presto per inglesi e nord Europa.

Ovvero tutto ciò che viaggia in aereo »



“ Noi in piena pandemia abbiamo ristrutturato 2000 mq del nostro centro congressi del Grand Hotel Dino portandolo da uno stile classico a uno stile moderno e tutto questo in meno di 4 mesi; abbiamo poi inserito 400 nuovi ventilconvettori in tutte le camere del Grand Hotel Dino, con la possibilità data al cliente di potere scegliere il caldo o il freddo in qualsiasi periodo dell'anno. Stiamo anche lavorando per ottenere la certificazione valida a livello internazionale come COVID FREE »



“ Abbiamo sostituito gli arredi in 52 camere, realizzato un attracco privato e un ampliamento della zona prendi sole della piscina.

Abbiamo inoltre implementato un nuovo PMS (sistema di property management, per la gestione delle attività di front office - nds) e digitalizzato la gestione delle ordinazioni del ristorante. In generale stiamo cercando di approfittare di questo periodo di chiusura forzatamente più lungo del solito anche per analizzare struttura e processi interni ormai consolidati, su cui intervenire per poter offrire ai nostri ospiti un prodotto sempre più curato e in linea con le loro aspettative »



“ Essenzialmente i servizi saranno sempre gli stessi, rimaniamo comunque in attesa di conoscere le linee guida del governo e della regione una volta che si potrà riaprire »



## Dopo quasi 30 anni, hanno restituito il dicastero del turismo: cosa consiglieresti di fare al Ministro Garavaglia?

### Cosa ti aspetti che faccia per risollevare il nostro settore dall'abisso in cui è caduto?

Federico Cerini



“ È evidente come tutto il settore del turismo sia in grande difficoltà. Ci aspettiamo che ci vengano incontro con degli aiuti economici e con delle riforme fatte per sostenere e far rifiorire il turismo italiano. Dal nostro punto di vista, tutte le imposte sono state pagate come se non ci fosse stata la pandemia mondiale e sicuramente questi sono dei punti che potrebbero essere rivisti. Ad esempio, il modo di fatturare i rifiuti per le aziende. Auguro al Ministro Garavaglia di fare quello che non è mai stato possibile fare: incrementare gli aeroporti, le infrastrutture, i teatri e le strutture atte all'accoglienza turistica. La tassa di soggiorno potrebbe essere utilizzata per iniziative turistiche e non per iniziative di carattere diverso. In conclusione, ci tengo ad affermare che il Sito di ricezione turistica nazionale è aberrante e non rispecchia le bellezze storiche e artistiche che offre il nostro Paese »

Alberto Ferraris



“ Creare un'identità turistica comune a tutto il Paese, investire in strutture di accoglienza e in infrastrutture come aeroporti con hub in grado di attirare grandi compagnie aeree, treni veloci e collegamenti tra le città più importanti, connessione veloce con internet »

Ezio Primatesta



“ Questa è stata una sorpresa ma credo che un Capo del Governo come Draghi sappia dare il peso giusto al turismo italiano, che vive di allori e non ha mai fatto niente per migliorarsi. Per risollevarlo ci vuole un programma a medio/lungo termine che va dalla riqualificazione delle strutture e dei servizi, alla promozione del comparto gastronomico e vinicolo soprattutto regionale, viabilità e servizi. Cercare di portare più rotte aeree, turismo esperienziale, green e sportivo. Siamo nel Paese più bello al mondo, ma non lo valorizziamo per niente a confronto dei nostri competitors »

Massimo Zacchera



“ Per quanto riguarda la scelta di Draghi di rimettere un dicastero del turismo presieduto dal Ministro Garavaglia penso che sia sicuramente un primo passo importantissimo che da anni noi operatori aspettavamo, anche perché con il patrimonio artistico e culturale che solo l'Italia ha, non avere un ministero del turismo era scandaloso. Cosa può fare il Ministro Garavaglia? Una sola cosa: assistere con degli aiuti concreti tutte le imprese collegate al turismo (non lasciarle fallire) e aiutare anche i milioni di lavoratori di questo settore che si sono trovati veramente in difficoltà: tanti hanno dovuto cambiare lavoro, alcuni sono scappati nella vicina Svizzera e quelli che stanno aspettando di ricominciare qui sono allo stremo. Lo Stato li deve aiutare perché sono un patrimonio lavorativo che non ha uguali al mondo! Il popolo italiano nasce per essere un popolo ospitale ed è invidiato da tutti per questa sua caratteristica »

Stefano Zanetta



“ Non mi sento di dare al Ministro nessun consiglio, ma mi auguro che finalmente nel nostro Paese venga data al Turismo l'attenzione che merita. Quanto successo alla montagna denota una mancanza di attenzione e rispetto per imprenditori e lavoratori del settore che non può essere accettata. La salute pubblica è e deve rimanere la priorità ed è nostro primo interesse riaprire in sicurezza, ma quando sarà possibile dovremmo poterlo fare con continuità e senza snaturare i nostri servizi. Meglio prolungare le chiusure piuttosto che costringere ad un continuo aprì/chiudi che per strutture come le nostre sarebbe assolutamente controproducente. Nel frattempo però il Governo dovrà provvedere ai ristori indispensabili per la sopravvivenza di tante imprese e garantire l'aiuto necessario a tutti i lavoratori del settore, molti dei quali sono stagionali e non hanno neanche potuto usufruire della cassa integrazione »

Andrea Padulazzi



“ Sicuramente il fatto di restituire un dicastero dedicato al turismo in un paese come l'Italia che vive di turismo mi è sembrato un primo ottimo provvedimento del nuovo Governo. Nessun settore economico credo abbia mai vissuto un anno così drammatico come quello del settore alberghiero che da più di un anno non incassa nemmeno un centesimo, sta aiutando il proprio personale con l'anticipo della cassa integrazione e continua a pagare tutti i costi fissi che sono in essere. Chiediamo al nuovo ministro di allargare il superbonus al settore alberghiero permettendoci di rinnovare le nostre attività e renderle maggiormente efficienti a livello energetico così da approfittare del momento di chiusura. Per quanto riguarda il lavoro chiediamo di poter vaccinare al più presto i nostri dipendenti, specialmente perché lavorando a stretto contatto con il pubblico hanno maggior possibilità di essere contagiati. Questa sarebbe anche un'operazione di marketing verso i nostri clienti; reinserire i voucher in modo da rendere la ripartenza più flessibile oppure creare un periodo di due anni di detassazione dai contributi sul personale in forza da stimolare le imprese del settore a riassumere al più presto il maggior numero di dipendenti che da troppi mesi sono rimasti a casa subendo una pressione psicologica difficile da superare » .



# Aldo Werdin è il presidente della nuova **FONDAZIONE ISTITUTO TECNICO SUPERIORE ITS TURISMO LIGURIA** Academy of Tourism, Culture and Hospitality di Santa Margherita Ligure

di Alessia Basilio

2



Nella giornata di lunedì 8 febbraio 2021, è nata la Fondazione Istituto Tecnico Superiore ITS Turismo Liguria - Academy of Tourism, Culture And Hospitality a Santa Margherita Ligure, all'interno della Villa Durazzo.

Un'accademia con corsi post diploma divisa in **due percorsi formativi: "Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico ricettive" e "Tecnico superiore per la promozione e il marketing delle filiere turistiche e delle attività culturali mediante le nuove tecnologie digitali e i social network"**.

L'obiettivo è quello di inserire direttamente i giovani nel mondo del lavoro e di valorizzare l'attrattività turistica regionale.

Il nostro socio e consigliere Aldo Werdin, amministratore delegato dell'Excelsior Palace Hotel di Rapallo, è stato nominato Presidente della Fondazione.

Abbiamo avuto il piacere di intervistarlo ed ecco cosa ci ha raccontato:

***Questa è una bella sfida in questo periodo, come mai siete determinati a dare inizio proprio adesso a questo progetto?***

“Questo progetto è nato casualmente perché a Lavagna c'è una scuola alberghiera ed è un peccato che una regione turistica come la Liguria non avesse una scuola di spessore (per esempio la Scuola di Stresa). Quindi è nata l'idea di far diventare questa scuola alberghiera di tre anni un'accademia del turismo, abbiamo raggiunto l'obiettivo anche grazie a dei colleghi come **Andrea Fustino**, Managing Director dell'Hotel Miramare di Santa Margherita Ligure. Quindi tra lui e me abbia-

mo fatto due anni il presidente dell'accademia del turismo lui e due anni io. E abbiamo lanciato l'accademia. Dopo è nata la possibilità che **l'assessore alla cultura e all'istruzione della Liguria, Ilaria Cavo**, facesse un bando per ITS del turismo e dell'enogastronomia e dell'agricoltura.

Allora abbiamo pensato di partecipare al bando: abbiamo messo in piedi nell'arco di 6-7 mesi una rete: abbiamo coinvolto il Marco Polo di Genova e Camogli, l'ente "Formaimpresa" di La Spezia, la camera di commercio di Genova, Savona e Imperia, l'Università di Genova, nove comuni del territorio (da Moneglia fino a Recco) e qualche struttura alberghiera, tra i quali gli unici due alberghi a 5 stelle della Liguria, L'Excelsior Palace Hotel di Rapallo e il Royal Hotel di Sanremo. Quindi abbiamo inserito le due eccellenze in più il Miramare di Santa Margherita Ligure, il Miramare di Sestri Levante, il Vis à Vis di Sestri Levante, ecc. Inoltre siamo riusciti a fare l'accordo anche con **Alessandro Redaelli** e anche con la scuola alberghiera di Lavagna, per dare il tocco di internazionalità.

Con tutte queste prerogative ci siamo presentati al bando e **abbiamo ottenuto l'aggiudicazione con un punteggio di 96%**. Per mettere in pista l'ITS abbiamo fatto una fondazione dove abbiamo coinvolto tutti i partecipanti come partner, che sono i fondatori dell'associazione”

***Quando aprirà la scuola? Quali sono i requisiti per accedervi?***

“Adesso stiamo facendo tutte le pratiche burocratiche per essere pronti in autunno a far partire tutti i corsi dell'ITS. Per accedere alla scuola bisogna essere in possesso di un diploma della scuola alberghiera di 5 anni. Per esempio uno di Lavagna fa 3 anni di scuola alberghiera, due di accademia e poi può accedere all'ITS. Si può accedere anche da altri istituti di Italia”

***Quali sono gli obiettivi di crescita che vi siete preposti?***

“Innanzitutto uno dei primi obiettivi, come già ho affermato, è quello di diventare operativi e poi vogliamo diventare come l'SDA Bocconi ed essere riconosciuti a livello internazionale. Siamo tutti focalizzati per fare la lista dei corsi ed essere tutti operativi”

Un ottimo progetto per i futuri giovani che vogliono intraprendere una carriera nell'ambiente turistico. Facciamo gli auguri ad Aldo Werdin per questa nuova avventura.



# Alessandro Redaelli Una carriera da... sogno!

di Mario Mazzucchelli e Silvia D'Ilario

Alessandro Redaelli, già Managing Director di tre prestigiosi hotel lusso ovvero Waldorf Astoria Ras Al Khaimah, Hilton Al Hamra Beach and Golf Resort e Al Hamra Residence and Village, è da poco stato nominato anche General Manager del Conrad Abu Dhabi Etihad Towers.

Il nostro socio Alessandro Redaelli ha permesso la realizzazione della 2ª edizione della borsa di studio-lavoro "Grandi Educatori Arturo Palaoro e Vincenzo Palmulli" mettendo a disposizione di 2 posizioni con profilo Leadership Internship, nel dipartimento front & back of house, presso il Waldorf Astoria Ras Al Khaimah.

"Waldorf Astoria Hotels & Resorts" è il brand di lusso della catena "Hilton Worldwide", che offre un servizio unico, composto da 18 brand differenti, più di 3.000 strutture presenti in 80 paesi di tutto il mondo. Waldorf Astoria Ra's al Khaimah è un resort mozzafiato situato sulle rive del Golfo Arabico, all'interno del quale è possibile incontrare varie tipologie di cucine, da quella araba a quella italiana, da quella giapponese alla tipica steakhouse americana e molto altro ancora. Essendo un resort per famiglie è presente un kids club, piscine, spa, palestra e numerosissime attività da scoprire.

Abbiamo avuto l'occasione di intervistarlo ed ecco cosa ci ha raccontato!

## Qual è la sua "giornata tipo"?

“La giornata tipo non c'è. Ogni giornata è diversa perché in questa parte del mondo i tempi di lavoro sono diversi, le problematiche a cui si va incontro sono diverse.

Comunque inizio quasi sempre alle 8/8:30 arrivo in ufficio e analizzo le cifre, in particolare in questo momento che è davvero difficile.

Subito dopo faccio un briefing con i capi servizio per analizzare gli arrivi, le presenze eventuali problematiche del giorno precedente.

Dopo di che è tutto un'incognita e dipende dalla giornata, posso avere dei meeting, delle riunioni interne.

Poi in realtà passo pochissimo tempo in ufficio, non riesco a starci più di un'ora di fila.

Durante la giornata incontro i clienti, incontro i miei collaboratori, faccio un sopralluogo in cucina, dipende molto dalla giornata.

## Da Hilton ad Hilton: cosa si prova a ritornare nella prima azienda in cui si ha prestato servizio dopo una carriera così variegata ed accattivante?

“In effetti dopo 25 anni ritorno da Hilton! L'azienda è cambiata, e l'ha fatto in meglio, oltre alla esperienza ed il knowhow della catena, una sua caratteristica molto importante è che ripone una grande attenzione al suo team, Hilton mette al centro l'impiegato, il cameriere, il cuoco e tutti coloro i quali svolgono il lavoro in prima persona ossia il motore dell'azienda.

Il riconoscimento professionale è benzina per questo

motore che è enorme.

Anche negli ultimi 12 mesi Hilton è stata citata diverse volte sulla stampa come una delle catene che si è rivelata migliore per la gestione etica dei suoi collaboratori anche nonostante il dramma che abbiamo vissuto e che stiamo vivendo ancora”

## Come ha impattato il Covid-19 sul turismo della penisola Araba?

“Qua c'è stato come dappertutto il 95% di calo, ma è stato percepito meno fortemente che in Europa.

Abbiamo avuto dei grossi problemi tra aprile e maggio, ma per gli alberghi nel nord degli Emirati come a "Ras al-Khaima" abbiamo lavorato molto bene perché i lockdown sono stati più localizzati.

Dubai è rimasta chiusa fino ad agosto, per cui siamo riusciti ad intercettare la loro domanda e deviarla nella nostra area e abbiamo lavorato tanto, sempre rispettando le regole e i protocolli dettati dall'ufficio del Turismo e dal Governo, per cui utilizzo delle mascherine, distanziamento sia fra i clienti che con i dipendenti.

L'approccio degli Emirati Arabi è stato molto intelligente; i casi sono sempre stati pochi e già adesso siamo il secondo paese al mondo per numero di vaccinazioni in questo momento, per cui il business ha ripreso, non come prima, ma stiamo ripartendo”

## Quali sono le sue aspettative sul prossimo futuro del turismo?

“Logicamente non sarà mai più come prima. Ci sono tante lezioni da imparare a livello personale e professionale.

Quello che abbiamo oggi lo possiamo perdere domani; tante volte diamo per scontato che quello che abbiamo ci sia dovuto, ma non lo è, e questa pandemia ce lo ha fatto capire molto bene.



Bisognerà riorganizzare i viaggi, bisognerà capire cosa i clienti si aspettano; ci dobbiamo adeguare, lo abbiamo fatto adesso e lo dovremo continuare a fare.

In questa parte del mondo siamo stati fortunati rispetto all'Europa, in particolare in Italia.

Per me che sono molto patriottico vedere tutti questi hotel e ristoranti chiusi mi fa male al cuore”

## Ha un sogno che la guida?

“Ho realizzato tanti sogni durante la mia carriera; ogni step è stato un sogno che si è realizzato.

Il mio obiettivo più grande è stato quello di non aver mai lavorato un giorno in vita mia! Nel senso che quello che faccio mi piace e quando mi alzo la mattina, sono contento di andare a lavorare. Per cui direi che ho raggiunto il mio obiettivo; non finale però, perché sono una persona che guarda molto al "domani" e ho ancora qualche anno in cui posso "sparare qualche colpo”

## Lavorando in albergo sappiamo che può succedere veramente di tutto, Le farebbe piacere condividere con noi un aneddoto "troppo incredibile per essere vero" della sua carriera?

“Ne racconto uno dell'unica esperienza manageriale che ho fatto in Italia quando ero Direttore Generale del "Boscolo Hotel Exedra" [attualmente si chiama "Anantara Palazzo Naiadi Rome Hotel, n.d.r.] in Piazza della Repubblica a Roma proprio di fronte alla "Fontana delle Naiadi".

Durante quell'esperienza ho avuto come ospite una Principessa della Famiglia Reale Saudita per un mese e mezzo.

Un giorno verso le 20:30, stavo tornando a casa, mi chiamano dal Ricevimento e mi dicono:

"Direttore guardi che la Principessa vuole vederla adesso”;

per cui ho fatto "dietrofront" e sono andato nella Suite Imperiale, che ha la vista sulla piazza, e trovo la Principessa di fronte ad una delle grandi vetrate della Suite.

"Sua Altezza Buonasera, mi dica" "Buonasera Alessandro! Vieni! Devo farti vedere una cosa! Vedi questa fontana? Mi piace davvero tanto!" - riferendosi alla Fontana della Naiadi

"Sì, sì certo! Roma è un museo "a cielo aperto", ci sono tante opere meravigliose!"

"Ah ma guarda! È veramente bella... vorrei comprarla!"

"Mah! Guardi Sua Grazia, non credo che sia possibile!"

"No no no! La voglio comprare! Informati per vedere quanto costa! Vorrei metterla nel giardino della mia villa di Riyadh"

"Mi perdoni Sua Grazia, ma non è una cosa che posso andare a vedere quanto costa; fa parte del patrimonio artistico di Roma. Se vuole posso cercare uno scultore che possa fare una cosa simile"

È iniziata una piccola discussione molto complessa, in cui ho dovuto dare fondo a tutte le mie conoscenze sulla cultura Medio-orientale, perché avevo a che fare con una donna e bisognava trattarla molto cordialmente ed in più era una "Altezza Reale", non le si poteva dire di "No" e basta, bisognava essere molto diplomatici.

Arrivati al punto in cui lei si era impuntata su:

"No No, io VOGLIO quella lì", le ho detto: "Guardi Sua Altezza, domani chiamerò il Comune di Roma e cercherò di metterla in contatto".

Logicamente non ho contattato il Comune di Roma, ma ho sentito l'Ambasciata Saudita e, alla fine, non l'ha comprata, la fontana.

Credo proprio che sia l'aneddoto più singolare che possa condividere!”

## Tre consigli che darebbe agli studenti che vogliono diventare Direttore d'albergo?

“Secondo me come in tutti i lavori serve Passione, Spirito di sacrificio e soprattutto essere perseveranti. Per diventare Direttore ci sono diversi passaggi che bisogna affrontare ed è importante non mollare mai, per cui "never give up”

## Se potesse tornare indietro e modificare qualcosa della sua vita cosa cambierebbe?

“Niente”

## Perfetto, grazie mille per il tempo che mi ha dedicato e per queste chiacchiere "davanti al caminetto" tanto caro al nostro fondatore "Albano Mainardi" e buon lavoro!

“Grazie a te per avermi intervistato, spero di poterti incontrare presto e grazie per questa opportunità”.



4

Diletta  
Cavallari



# Da Dubai con passione!

di Alessia Basilio

Lo scorso anno Hospes ha annunciato i vincitori della Borsa di studio-lavoro **“Grandi Educatori Arturo Palaoro Vincenzo Palmulli”**, che si inserisce nel progetto Alte Mete, per alimentare la continuità tra le generazioni, una sorta di passaggio del testimone e rappresenta l’impegno che Hospes ha a favore dei Soci Junior frequentanti la “Scuola di Stresa”.

Diletta e Martina, dopo essersi aggiudicate la borsa di studio, che quest’anno prevedeva un impiego di 11 mesi presso il “Waldorf Astoria Ras Al Khaimah” e un cheque di € 1.000,00 (complessivi), a febbraio si sono preparate per partire per questa esperienza. A un mese dalla partenza siamo riusciti a contattare Diletta, che ci ha raccontato come prosegue la avventura. Ha iniziato raccontandoci la sua giornata di lavoro tipo:

“Solitamente svolgo due turni diversi: uno dalle 7.00 del mattino alle 16.00; l’altro dalle 15.00 a mezzanotte. Due volte mi è capitato di svolgere il turno dalle 11.00 del mattino fino alle 20.00. Al mattino mi alzo, mi preparo e prendo il pullman sotto l’accommodation (6 palazzoni dove stanno i dipendenti). Dopo 8 minuti di pullman arrivo in albergo. Vado nello spogliatoio e mi cambio, mi dirigo alla mensa dell’albergo e faccio colazione.

Al momento l’occupazione è abbastanza bassa, varia dal 12 al 45%, capita che ci sono momenti dove c’è meno da fare, soprattutto le prime settimane, ma è stato molto utile perché i miei colleghi si sono dedicati a me, mi hanno spiegato tutte le procedure e mi hanno dato molta attenzione. Mi trovo molto bene perché è un team molto bello, ti stanno dietro perché sono molto attenti. Ho iniziato a fare le prime cose da sola, come le telefonate e fare i check-in. Se alla mattina c’è poca affluenza i miei colleghi si immedesi-

mano in un cliente e mi fanno provare un approccio, anche perché devo ancora prendere mano con la lingua inglese. La pausa pranzo dura più o meno 30 minuti. Finito di lavorare torniamo in accommodation. Durante la settimana lavoro sei giorni e uno è di riposo (solitamente la domenica). Adesso sto iniziando a fare il training per il programma sul computer, così da poter lavorare con il mio account”

Sapendo che la situazione pandemica nei paesi degli Emirati Arabi è gestita diversamente, abbiamo chiesto a Diletta se avesse già visitato il paese, ma non è ancora riuscita perché “nei giorni di riposo per ora non ha ancora esplorato la zona, non ha ancora tutti i documenti, che qui sono importanti per spostarsi. Per il momento ho visitato il centro commerciale con i colleghi. Ho ancora 10 mesi davanti e sicuramente andrò a visitar qualcosa, anche perché ogni mese organizzano un pullman per andare a Dubai o altre gite”

Infine abbiamo chiesto come si trovasse e come si sentisse dopo il rientro di Martina in Italia:

“Anche se la mia idea era di passare la mia esperienza con Martina, in un primo momento c’è stato un attimo di panico perché era una cosa che non mi aspettavo. Ma il primo giorno che sono andata al lavoro, ho capito che era tutta un’altra storia e ho capito come funzionava.

Sicuramente viverla in due sarebbe stato diverso, ma al momento sono tranquilla anche da sola. Non mi sono scoraggiata perché comunque qui c’è anche Rebecca Staffa, socio Hospes Gruppo H, che è sempre disponibile e quindi non mi fa sentire nostalgia. E poi anche i miei colleghi, anche se sono più grandi, mi chiamano sempre per stare insieme, fare qualcosa o mangiare assieme. Ovviamente la mancanza

di casa, essendo la mia prima esperienza all’estero, c’è, ma passando la giornata in un ambiente bello, dove ti trovi bene, ti passa velocemente il tempo. Nonostante sia completamente diverso dall’Italia, mi trovo bene e sono serena, ho la voglia di stare qui e di fare questa esperienza. Un mese è già volato e non mi sembra neanche vero.

Con i colleghi mi trovo molto bene, ed essendo nella stessa accommodation e facendo gli stessi orari con alcuni, si crea quel gruppo di lavoro che poi diventa un gruppo di amici. Oltre ai colleghi di lavoro ho anche fatto amicizia con collaboratori di altri reparti. Non mi lasciano mai da sola, infatti molte volte vorrei magari stare un attimo da sola e invece loro arrivano e mi fanno fare qualcosa. Io sono timida ma loro mi coinvolgono molto e anche per quello sto bene. Per ora non condivido la camera con nessuno, ma mi hanno detto che non mi faranno stare per 11 mesi da sola”





5



# Fare il proprio dovere, con passione, volontà e impegno. Sempre!

di Silvia D'Ilario

Sono stati due grandi Docenti della Scuola di Stresa! Fra le loro mani, sono passate decine di generazioni di Camerieri di sala ristorante! **“Camerieri” con la “C” maiuscola** perché bisogna distinguerli dai “portapiatti” **“Tutti sono capaci di portare un piatto a tavola, ma fare il Cameriere è ben altra cosa!”** Per anni hanno trasmesso ai loro allievi tutta la loro conoscenza, la loro abilità e la loro passione per un mestiere complesso, che vede gli operatori a servizio di una clientela sempre più difficile da accontentare. Il lavoro stesso è cambiato: semplificato dal punto di vista pratico, oggi richiede maggior attenzione ed empatia nei confronti degli ospiti che pretendono esperienze “cucite su misura”, secondo le loro aspettative ed esigenze.

Oggi, dopo il loro congedo dal lavoro, vivono l'età della pensione godendosi il meritato riposo, dedicandosi alle loro famiglie, amici e coltivando i loro hobbies...pandemia permettendo!

Li ho raggiunti al telefono; le attuali restrizioni per il contenimento dei contagi mi hanno impedito di incontrarli di persona, ma anche così riescono a “contagiarmi” con la loro vitalità e il loro entusiasmo. Sì, perché anche se sono contenti di essere “in pensione” - spesso sentiamo il prof. Filippini esclamare **“Come sono fortunato!”**, quando magari gli racconto degli impegni scolastici, dell'immensa burocrazia a cui siamo soggetti, o della “terrificante DAD” (didattica a distanza) - hanno nostalgia della scuola e di quando in sala ristorante gestivano i momenti di servizio insieme ai loro studenti, e raccontano volentieri di quei tempi.

Ma ecco cosa abbiamo chiesto loro...

Franco Filippini



**Che consigli daresti a chi oggi vuole fare carriera in sala ristorante? Almeno tre!**

Il periodo della scuola è il più bello, ci si forma per la vita, la nostra, non per gli altri, per noi. Perciò:

- fare il proprio dovere, farlo sempre, farlo con impegno
- fare il proprio dovere, farlo sempre, farlo con impegno
- fare il proprio dovere, farlo sempre, farlo con impegno >>

Giovanni Rottoli



Nel nostro mestiere bisogna metterci sempre passione, volontà e perseveranza. Non bisogna mai fermarsi. Bisogna guardare avanti e avere la volontà di fare esperienze sempre diverse, in Italia e all'estero, per crescere non solo professionalmente, ma anche umanamente come persona. Oggi molti giovani si lasciano influenzare dalla Tv: vogliono tutti fare il cuoco! Pensano che fare il cuoco sia fare la Tv! Ma non è così. Non bisogna lasciarsi influenzare da fattori esterni come la trasmissione televisiva. Gualtiero Marchesi e Antonino Cannavacciuolo non sono diventati grandi Chef perché vanno in Tv, ma perché hanno fatto un percorso lavorativo che è cominciato dalla gavetta! Grazie alle loro doti naturali, ma anche alla loro costanza e alla loro passione, sono diventati grandi professionisti, in grado di stare anche in televisione! >>

**Ci può raccontare un aneddoto di quando voi eravate studenti a scuola?**



Alla “Scuola di Stresa”, che allora era solo la sede storica e gli allievi erano al massimo centoventi, ai migliori allievi di sala veniva data **La saliera d'argento**, ambiziosissima, per la quale c'era una competizione impegnativa da parte di tutti per tutto l'anno scolastico; bisognava meritarsela.

La modernità del professor Albano Mainardi quell'anno mi ha permesso un'esperienza rara: al posto della “saliera” **un viaggio a Cognac** insieme ad altri allievi meritevoli di altre scuole alberghiere con visita nelle più importanti case produttrici del distillato e soggiorno in grandi alberghi. Veramente un'esperienza formativa! >>



Mi ricordo che quando studiavo, a fine anno, si teneva il pranzo di chiusura con le autorità. Si allestiva per l'occasione un palco, in fondo alla sala, realizzato con pedane a tre altezze diverse, in modo che si potessero posizionare sopra dodici postazioni per la cucina alla lampada. Il dolce previsto dal menu era “Banane flambées con gelato e nuvole di zucchero caramellato”, cucinato in sala, sul palco. Io ero uno dei dodici chef de rang addetti alla preparazione del dessert.

Eravamo tutti pronti: il mio Maestro Alberto Gozzi avrebbe descritto i momenti della preparazione e tutti noi sapevamo cosa dovevamo fare. La prima cosa era accendere la lampada e dovevamo farlo non appena avessero spostato i séparés che nascondevano il palco (doveva essere una sorpresa per tutti gli ospiti). Purtroppo la mia lampada non si è accesa, ma non potevo fermare tutto e chiedere aiuto: avremmo fatto tutti brutta figura! Così ho lavorato comunque, nonostante avessi



la lampada spenta, facendo finta di cuocere! Ebbene: non ci crederete, ma **non se n'è accorto nessuno!** Nemmeno il prof. Gozzi! Ho fregato anche lui (il professore ride - nds)! >>

## Ci potete raccontare un episodio con il Preside Mainardi?

 Per far capire agli allievi di oggi. Noi, suoi allievi, quando parliamo di lui, abbottoniamo la giacca, uniamo i piedi e portiamo le braccia dietro la schiena, come faceva lui quando parlava con noi. L'educazione non è solo una cosa che si apprende ma qualcosa che si porta in sé. L'esempio del gilet è significativo. Quando si accoglievano ospiti o c'erano ricevimenti istituzionali, il professor Mainardi prima di sedersi a tavola, si lavava le mani, toglieva il gilet e lo lasciava sull'attaccapanni. Quando usciva non lo prendeva ma tornava durante il riordino per prenderlo e ringraziava sempre per il servizio. Una gran lezione d'educazione che ha dato l'impronta alla "Scuola" che ancora oggi aiuta >>

 Avevo 22 anni ed ero stato chiamato dal Direttore Mainardi (lo chiamavamo così, non si usava la parola "preside" allora) per essere il supplente del Signor Gianni Mezzetti. La scuola era organizzata come fosse un albergo, per cui si facevano le prime colazioni, i lunch e le cene per chi restava in convitto. Dopo le prime colazioni ci si dedicava alle pulizie e gli studenti venivano organizzati in squadre supervisionate dai maitres. Io ero con la mia squadra in sala Chalet; indossavo la divisa di servizio e mi trovavo nei pressi del biliardo (la sala Chalet era un locale destinato alla ricreazione - nds). Avevo mandato via gli studenti perché c'era il cambio di lezione. Ad un certo punto mi son sentito richiamare sull'attenti! Era il Direttore Mainardi, spuntato all'improvviso, che non riconoscendomi, mi stava rimproverando di non essere in aula a lezione come gli altri allievi >>

## Avete un servizio che ricordate in modo particolare per qualcosa che è accaduto?

 Avevo ventun anni al mio primo anno di insegnamento alla "Scuola" ed ero affiancato dal signor Gianni Mezzetti, per me prezioso formatore e informatore professionale, oggi anche amico. Erano anni turbolenti con manifestazioni studentesche e cortei di protesta che lasciavano la "Scuola" ancora isola felice, ma anche lì un giorno arrivò la telefonata: **C'è una bomba! Tutti fuori!** Io e il signor Mezzetti, avevamo appena fatto uscire l'ultimo allievo quando vediamo aprirsi l'ascensore con il dolce del giorno, decine di coppette con gelato alla vaniglia, pera sciropata e salsa al cioccolato calda a parte, la Pera Elena: siamo rimasti e golosamente abbiamo approfittato >>

 Ai miei tempi a scuola venivano organizzati molti ricevimenti. Spesso ospitavamo le riunioni dei Lions Club. Quella sera il servizio era stato particolarmente bello! Gli

ospiti erano tutti soddisfatti: il menu era delizioso e cucinato a regola d'arte. Il servizio di accoglienza era stato impeccabile e anche il coordinamento fra sala e cucina non aveva lasciato spazio a sbavature. Fino al servizio del dessert! Il dolce era una torta di mele tipo "Tarte Tatin", con le mele affettate. Non si è mai capito se l'errore fosse stato della cucina o del reparto plonge, ma di fatto **le mele sapevano tutte d'aglio!** Chi le aveva tagliate aveva usato coltelli sporchi o lavati male! Una cosa incredibile! Gli ospiti assaggiavano la torta e rimanevano disgustati! In un attimo si è diffuso il malcontento e non è stato possibile porre rimedio: una figuraccia! È bastato poco per rovinare un servizio ed essere criticati pesantemente da tutti! La pulizia è fondamentale tanto quanto la capacità di organizzazione! >>



## Se poteste tornare indietro e cambiare qualcosa della Vostra vita cosa modifichereste?

 Mah, nella vita personale certamente qualche cosa sì. Ma come faccio a voler cambiare una vita professionale fortunata, dove ho incontrato Maestri e professionisti di alto livello; una clientela che soggiornava mesi e non giorni e sapeva e capiva di cucina e di servizio; brigate di cucina che seguivano regole classiche senza rinunciare alla creatività; brigate di sala dove i ruoli erano ben chiari e il servizio un punto di forza della sala ristorante e dove le due brigate, sala e cucina, erano insieme il punto di forza dell'albergo? E poi la mia "Scuola" dove ero stato allievo: come potrei modificare questo tempo così importante e formativo professionalmente ma anche umanamente >>

 **Non cambierei nulla.** Mi ritengo estremamente fortunato per aver avuto la possibilità di frequentare una scuola come quella di Stresa, di alto prestigio. I miei genitori hanno fatto molti sacrifici per mantenermi gli studi. Sono originario di Biella, all'epoca alloggiavo al convitto (oggi è l'Hotel Meeting di Stresa - nds) per non viaggiare tutti i giorni, quindi la spesa era alta. Ho incontrato persone che hanno avuto fiducia in me e mi hanno fatto fare esperienza in posti di alto livello. Ho anche fatto la gavetta, non tutto è stato semplice; ricordo che ho lavorato in un hotel a Londra; lì dovevo pagare tutte le spese di alloggio, inoltre mangiavo in hotel solo quando ero in servizio; se ero di riposo dovevo comprarmi anche da mangiare. La mia paga non era altissima, così ero d'accordo con il fattorino della cucina, un ragazzo pakistano, che quando non potevo mangiare con loro, mi lasciava del cibo nascosto in sacchi contrassegnati che lui posizionava fuori dalla cucina. Io cercavo i sacchi e trovavo il cibo. Ci sono stati momenti belli e anche momenti difficili: non vorrei cambiare nulla perché oggi sono diventato quello che sono. Anche il pensionamento: mi manca la scuola, mi mancano gli studenti, ma è cambiato tutto e probabilmente oggi mi sentirei meno adeguato di una volta >>



## Perché avete accettato di diventare insegnanti della Scuola di Stresa?

 È stata quella briciola di fortuna che ci vuole sempre e il forte impegno sul mio lavoro a far sì che il mio Maestro, Alberto Gozzi, proponesse al professor Mainardi di farmi rientrare alla "Scuola", ma come istruttore. Prova non facile. Mainardi, se non funzionavi ti salutava gentilmente. A parte l'orgoglio di poter insegnare questo bel lavoro proprio in quel luogo, erano anche momenti di cambiamento nel mondo professionale e non in meglio; invece le scuole professionali alberghiere offrivano un'importante e utile formazione ai giovani che frequentavano e che continuavano nella professione per un buon 90%. Come esitare, è stata per me una vera conquista, durata decenni: le più belle soddisfazioni sono arrivate dalle mie allieve e dai miei allievi. Grazie! >>

 Ho accettato per due motivi: il primo perché mi sembrava una grande opportunità; il secondo **perché...dovevo sposarmi**, quindi avevo bisogno di un'occupazione che mi consentisse di essere un po' più a casa con mia moglie. Non è stato un grande sacrificio rinunciare alla professione in albergo perché in realtà non ho mai dovuto rinunciarvi totalmente; fino al 1985 per noi docenti tecnico-pratici è stato possibile alternare il lavoro a scuola con quello in albergo: sette/otto mesi come docente e tre/quattro mesi come professionista in Hotel a La Boule, in Francia, con il maestro Alberto Gozzi e il mio amico e collega di sempre Franco Filippini. Quei mesi di stagione lavorativa ci venivano conteggiati come corsi di aggiornamento professionale. Comunque il lavoro come docente mi è sempre piaciuto: ho sempre cercato di trasmettere tutto quello che potevo ai giovani, soprattutto la sicurezza >>



## Vista la Vostra carriera quanto è stato determinante aver studiato alla Scuola di Stresa?

 Determinante sì. Arrivare da un paesino e trovarsi non in una scuola, ma in una vera e propria "università" è stato all'inizio spazzante per me! Ero piccolo e non mi credevo all'altezza. **Le regole mi hanno aiutato:** la divisa in classe e in laboratorio, gli insegnanti teorici e pratici formidabili, la responsabilità che la "Scuola" dimostrava di avere verso noi allievi e che ci chiedeva. Si salivano le scale, che avevano un nome, in silenzio da una parte e si scendeva dall'altra; le aule avevano un nome di fiori o colori ed era la classe che si spostava nell'aula del professore, sempre con silen-

ziosità; il menu del giorno era spiegato al mattino a tutti in biblioteca dotata di volumi importanti (oggi preziosi) e annunciato in tre lingue a metà mattinata; la biblioteca era a disposizione degli allievi per le ricerche; c'era una banca interna gestita dagli allievi dove imparavamo a fare disegni (poco usati allora anche all'esterno), la stessa si occupava della cassa ristorante e bar. E poi c'era la piccola colazione del mattino con caffè, tè o cioccolata, pane, burro e marmellata; all'intervallo c'era il tè con un panino; a mezzogiorno si gustava il menu spiegato e tradotto - riso pilaw, salsa al curry, filetto di sogliola alla mugnaia con patate al vapore e insalata mista, crostata alle pere con salsa ai lamponi ecc. - e infine c'era la cena per gli interni. C'era lo "Chalet" come spazio ricreativo con riviste a disposizione (perfino Tuttosport!) e il bar con macchina del caffè, bibite, piccola pasticceria: tutto come in un grande albergo perfettamente funzionante. Se eri meritevole avanzavi altrimenti ti consigliavano di cambiare...e non avevi scelta.

Era così, davvero! Oggi non è più così, ma non importa sapete, perché quello che dava e ancora oggi dà la "Scuola di Stresa" è un'educazione di comportamento professionale e personale, sono sicuro, perché tanti allievi che ancora incontro, anche se hanno cambiato professione, riconoscono d'aver ricevuto una formazione che serve per la loro vita. Tutto questo anche perché questa efficienza e buona educazione è stata mantenuta da tutti i presidi, gli insegnanti e le persone di ogni reparto che sono arrivati alla "Scuola" e capendolo, hanno continuato il cammino. Un grazie a loro è dovuto! >>

 Direi fondamentale! La Scuola di Stresa mi ha dato tutto. Io ringrazio tutti i miei docenti, che hanno avuto fiducia in me e mi hanno incoraggiato ad andare avanti! In particolare modo ricordo Vincenzo Palmulli, Arturo Palaoro, Achille Andreoli, il professor Divittorio, Mrs. Hall e Frau Pollini...naturalmente in cima alla lista ci sono il Direttore Mainardi e al professor Gozzi >>

## La ristorazione ha subito una grande evoluzione da quando avete cominciato a lavorare ad oggi; ci dite secondo Voi, un aspetto positivo e uno negativo?

 Quello che era il mondo alberghiero quando ho iniziato, oggi non esiste più a causa di molti fattori che coinvolgono gli albergatori, i professionisti, la clientela, i costi, i periodi...Oggi sarebbe positivo se i giovani Camerieri, con la C maiuscola, cercassero la collaborazione dei giovani Cuochi, con la C maiuscola e proponessero, insieme, agli albergatori, proposte che valorizzassero sia un reparto che l'altro. L'unione dà forza ed è segno intelligente. È mai possibile che non si possa più



presentare un bel piatto di portata valorizzando il lavoro della cucina e poi porzionarlo davanti agli ospiti valorizzando la capacità del servizio? Ho visto aprire bottiglie sul tavolo del cliente, dove sono finiti i tavolini di servizio? Proposte adatte ai nostri giorni. La severità dolorosa che oggi ci ingabbia dovrà essere curata con una professione che offra stile, educazione, semplice eleganza. Cose che da sempre sono segni della ristorazione. Il negativo di oggi sarebbe non pensarci! >>

 Ai miei tempi non c'erano donne in sala ristorante; quelle poche che si vedevano, non erano considerate a dovere. Il nostro lavoro era per soli uomini e non ho mai capito perché, dato che negli anni in cui ho insegnato mi sono accorto che le donne avevano una marcia in più: erano più preparate, precise e volenterose. Le prime due allieve del corso di sala sono state Laura Puppieni e Laura Sacconago: siamo ancora in contatto e ancora ringraziano me e Franco (Filippini - nds). Quindi sicuramente l'aspetto positivo è che il mestiere si è aperto anche alle donne, traendone tutti i benefici. L'aspetto negativo invece è costituito dalla divisa. O per meglio dire, dalla **man-cananza della divisa**. Non c'è più attenzione a questa parte importante: si indossa di tutto per lavorare e spesso il personale non si distingue dagli ospiti. Sorvoliamo poi su barbe, baffi, capelli, orecchini, tatuaggi...mi auguro che alla Scuola di Stresa ci sia ancora un occhio di riguardo per questi "dettagli" importantissimi: secondo me fanno la differenza! >>

**Qual è quello strumento che al giorno d'oggi diamo per scontato, ma che quando avete iniziato a lavorare voi, non c'era e che invece vi avrebbe fatto comodo.**

 Parlando ai giovani allievi e giovani allieve, dico che io avevo uno strumento indispensabile che anche loro hanno, la scuola. La "Scuola di Stresa" è stata la prima scuola professionale alberghiera in Italia, si è incominciato a insegnare "il mestiere" che prima bisognava "rubare" e non sempre veniva insegnato con pazienza. Ma la scuola è uno strumento che bisogna saper "usare" e allora ci vuole quello che ho detto all'inizio del discorso, fare il proprio dovere, farlo sempre, farlo con impegno e non è vero che "questo lo faccio domani" perché domani faccio quello che devo fare domani e l'oggi è perso. I miei allievi me lo sussurravano con prudenza "Pesante oggi". Ma a pensarci bene c'è uno strumento che non avevo: **il telefonino**.

All'estero, ad esempio, dovevo andare in posta, prenotare la chiamata e mi davano una cabina da dove chiamavo il bar davanti a casa; l'amico gestore andava a picchiare sul tubo del gas metano che arrivava in casa e i miei genitori scendevano in fretta a parlare con me. Chissà però se avere la possibilità di entrare in contatto in ogni momento mi avrebbe dato tanti bei ricordi. Sono proprio antico! >>



**Sicuramente il telefonino!**

Quando ero in Inghilterra potevo chiamare solo una volta a settimana in Italia e per farlo dovevo fare coda chilometrica alla cabina del telefono a gettoni. Diversamente scrivevo lettere; mi piaceva scrivere e mi piaceva anche ricevere lettere! Oggi non si usano più! Oggi ci sono gli SMS. Peccato! Perché **era bello leggere la calligrafia a mano**, sulla carta. Va beh...ma sto divagando... >>



**Un aspetto del servizio di sala che per Voi è intramontabile.**

 È quel modo semplice che ho detto prima: giacca pulita e abbottonata, piedi uniti, braccia dietro la schiena...



Il piacere di essere serviti da Camerieri competenti, educati e professionali. Sono sempre stato contrario al servizio "su piatto" perché sminuisce l'abilità di chi opera. Era così bello vedere un Cameriere nell'atto di porzionare un grosso pezzo di carne o di filettare un grosso pesce! Per non parlare dei maitres à la lampe, quelli che cucinavano dessert o altre pietanze in sala, alla lampada, con la tecnica del flambé. >>



**C'è una qualità che avete visto nei vostri studenti, che avreste voluto avere Voi, alla loro età?**



No, perché ero giovane anch'io come loro e con tanta voglia di fare, sete di sapere e tanta immaginazione. Cose che ho visto sovente in loro e se serviva cercavo con pazienza o con vigore di stimolare e mi dicono che funzionavo. >>



No, ma voglio raccontarvi di un mio compagno di stanza al convitto, quando ero studente. Si chiamava Rosen, era svedese, parlava sei lingue; era più vecchio di me e indossava ogni giorno un abito diverso, sempre molto elegante, che tirava fuori dal suo baule. Era un ragazzo molto "impostato", anche a tavola. Rosen tutte le mattine alle 4, si svegliava e apriva la finestra della nostra camera, per fare ginnastica. Non lo dimenticherò mai, Rosen... >>

6



# Il progetto Lifelong Learning ovvero "non si finisce mai di imparare" è arrivato alla terza lezione!

di Mario Mazzucchelli

Durante il primo incontro con il docente **Nicola Delvecchio**, sono stati affrontati i Trend che tutti gli albergatori e i lavoratori del settore alberghiero dovrebbero conoscere poiché saranno i clienti più attivi del futuro.

La lezione è iniziata con una breve analisi di **come i bisogni dei clienti sono cambiati in questi anni**, in parte, anche per la pandemia: dalla necessità di avere risposte in tempo rapido, alla voglia di fare un'esperienza che permetta loro di dimenticarsi il più possibile del Covid e di tutte le cose brutte successe in quest'anno di pandemia fino alle tariffe superflessibili per poter pianificare con tranquillità il viaggio.

In seguito, il docente ha esposto le esigenze delle generazioni che nei prossimi anni diventeranno i clienti principali dei nostri alberghi: i Millennials, la Generazione Z e, guardando proprio al futuro, la alpha generation, ossia i nati dopo il 2010.

E poi **i trend creati per affrontare la pandemia**, dalle camere con le tariffe speciali per lo smart Working alla Schoolcation. Insomma, veramente tanti spunti di riflessione che risultano difficili riassumere in poche righe.

La **Dott.ssa Belluomini**, docente della seconda lezione, ha esposto l'importanza di gestire bene le risorse umane.

Abbiamo visto le differenze tra i risultati ottenuti da un team motivato e quelli portati da un team poco affiatato.

Ci è stato spiegato quanto sia importante fare una buona selezione delle risorse umane in fase di recruiting per poter raggiungere questo obiettivo e tante altre interessanti tecniche comunicative con cui approcciare varie situazioni che potremmo trovarci ad affrontare nelle nostre strutture ricettive.

L'ultima lezione dal titolo **"Marketing Territoriale, come proporre emozioni e rendere tipica l'ospitalità"** tenuta dalla Dott.ssa Manescalchi è stata incentrata sul come comunicare il proprio territorio. Nonostante l'argomento sia molto vasto la Docente, organizzando la lezione con un approccio molto interattivo, è stata capace di darci molte idee da cui prendere ispirazione.

Iniziando dalla necessità di incrociare i dati degli istituti di statistica nazionali ed internazionali all'importanza di far vivere ai turisti delle esperienze perché i clienti, ormai, cercano principalmente quello.

Abbiamo visto quanto è importante capire qual è il nostro Target di clientela e quali strumenti, ad esempio Ubersuggest e Google Trend, possiamo usare per capire come raggiungerli sul web.

Questi sono solo alcuni dei temi trattati durante le lezioni.

Cogliamo l'occasione per ricordarti che abbiamo in calendario ancora due lezioni di cui una, se possibile, in presenza! **Visita il nostro sito per avere tutte le informazioni** di cui necessiti a riguardo!





Alberto Martelli

# Non perdetevi l'ora! Inseguite e lottate per i vostri sogni!

di Mario Mazzucchelli e Silvia D'Ilario

Oggi incontriamo Alberto Martelli, ex allievo della Scuola di Stresa, diplomato nel 2013 nel settore enogastronomia.

Alberto è in attesa dell'arrivo della stagione estiva per iniziare a lavorare come Chef de Partie Saucier nel ristorante di un Hotel a quattro stelle, in Trentino Alto Adige: il Garten Hotel Moser.

Gli abbiamo chiesto cos'ha fatto, una volta finita la scuola! Ecco cosa ci ha raccontato...

Diplomato nel 2013 ho maturato l'idea di voler approfondire la conoscenza dell'inglese per poter lavorare all'estero.

A febbraio 2014 sono partito per **Londra** e ho frequentato un corso di lingua inglese e a novembre sono stato assunto al the Waterside Inn di Bray nel quale ho lavorato per ben 14 mesi!

Ho avuto modo di collaborare con dei grandi professionisti del mestiere come gli stessi proprietari della struttura, Michel "Roux", ed il figlio, Alain "Roux", e lo Chef "Fabrice Uhrin" che mi hanno insegnato come si lavora ai massimi livelli della ristorazione. Sono rimasto lì fino a dicembre 2015 ed è stata un'esperienza unica! Davvero!

A maggio 2016 ho ricevuto un'offerta di lavoro da un ristoratore italiano che voleva aprire un nuovo ristorante di cucina tipica toscana nel sud della Spagna, per la precisione a Marbella. Ho accettato immediatamente, certo di poter fare un'esperienza molto formativa. Inoltre l'idea di imparare una nuova lingua mi ha allettato molto.

Ho lavorato un anno esatto nel **ristorante a Marbella** e sono riuscito anche a ritagliarmi 2 settimane a maggio e 2 ad agosto per lavorare come chef privato di una famiglia inglese che aveva necessità di uno chef extra per degli eventi di lavoro.

A maggio del 2017 sono stato contattato dal Dirigente Scolastico di allora, la Prof.ssa Miglio, la quale mi ha segnalato un annuncio per una società ristorativa che reclutava dipendenti per la Walt Disney.

Dopo qualche mese mi trovavo sul volo per Miami con il resto dello staff selezionato per lavorare un anno nel padiglione Italiano nel **parco Disney "Epcot" ad Orlando in Florida**.

È stato un anno ricco di emozioni, sono stato in contatto diretto con migliaia di ragazzi e ragazze di na-

zionalità diversa, riuniti tutti assieme per lavorare per la stessa società.

Questo ha contribuito a consolidare in me la convinzione che non devo fermarmi mai, in un singolo posto, per più di un anno.

Ritengo che la cultura e la conoscenza che un individuo può sviluppare sia davvero illimitata e sono convinto che solo immergendosi nelle tradizioni, negli usi e costumi del paese in cui ci si trova si possano cogliere anche le più piccole sfumature.

Queste sono cose che nei libri non si possono trovare. Terminato il mio anno di contratto alla Disney mi sono concesso un mese per visitare diversi stati dell'America meridionale e centrale, per poi sbarcare a **New York** e tornare a casa dopo una settimana.

Dopo due mesi passati a cercare un'offerta che mi permettesse di migliorare ancora, sono stato contattato da uno ex compagno del Maggia, il quale mi ha proposto una posizione in cucina al **Suvretta House di Saint Moritz**, un hotel cinque stelle superior molto rinomato per la sua clientela di alto livello.

Ho accettato senza pensarci due volte e da lì a tre settimane sono partito alla volta della Svizzera.

Anche qui, mi ho lavorato un anno in cui ho potuto migliorare il livello del mio tedesco e le mie capacità professionali. Nella pausa tra la stagione invernale e quella estiva, lo stesso hotel mi ha procurato una posizione in un **quattro stelle superior in Austria**.

Ad aprile, al termine della stagione invernale ho prenotato già il biglietto aereo per la mia meta successiva; un luogo dove ho sempre desiderato lavorare: **l'Australia**.



Nel novembre del 2019 mi trovavo su un Boeing 787, con rotta per Sydney, con 23 ore di volo da affrontare.

Dopo una settimana nel nuovo Paese, ho trovato lavoro in un ristorante italiano, l'"Otto restaurant" che si fregiava del riconoscimento di un "cappello", il corrispettivo di una stella Michelin.

È stato molto interessante vedere come un ristorante, anche se dall'altra parte del mondo rispetto all'Italia, con la giusta organizzazione e i giusti ingredienti, riuscisse a rappresentare fedelmente la nostra cultura enogastronomica, con una precisione tale da farmi sentire a casa.

È andato tutto bene fino alla fine di marzo 2020, quando anche nel South Wales si è diffusa la pandemia di Covid-19.

Con i ristoranti chiusi sono stato costretto ad acquistare una macchina e a spostarmi in cerca di lavoro nelle zone rurali dell'Australia, il cosiddetto "Outback" australiano.

Ho trovato lavoro in una società di trasporti per la quale riempivo container da tre tonnellate con sacchi di mandorle che dovevano essere spediti in giro per il Paese o all'estero.

Sono rimasto in questa società tutto il tempo necessario per conquistare il diritto di eleggibilità per un secondo working holiday visa [una sorta di permesso di soggiorno che consente di lavorare legalmente

in Australia per un anno; può essere rinnovato per un altro anno, se si rispettano determinate condizioni N.d.R]: il visto più vantaggioso che un ragazzo dai 18 ai 31 anni può fare per vivere e lavorare in Australia. Quando l'indice di contagio è sceso a

livelli accettabili, mi sono concesso un mese e mezzo di ferie nel quale ho visitato molte località fantastiche in giro per il Paese.

Ad un anno esatto dal mio arrivo in Australia mi sono ritrovato sul volo di ritorno, con le ormai famigliari



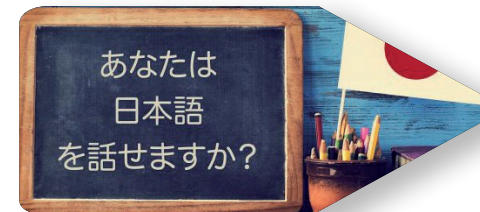
23 ore di volo: stavo tornando a casa! Sono in Italia da tre mesi e mezzo

che sono e ho deciso di investire il mio tempo per studiare il giapponese, che mi servirà per la mia prossima tappa: Tokio.

Appena sarò in possesso del certificato di lingua potrò candidarmi per ottenere il visto lavorativo giapponese e potrò prenotare il volo.

Non potendo passare sei mesi a casa senza lavorare, grazie alla passione che provo per il mio lavoro, mi sono messo di nuovo a cercare un'occupazione e ho trovato un'offerta di lavoro in un **Hotel quattro stelle in Trentino** che si chiama "Garten Hotel Moser"; partirò a metà marzo per fare lì tutta la stagione estiva.

Spero di non avervi annoiato con la mia storia, ma ci ho messo tutto il mio entusiasmo in questo mio "pezzo di vita" e ho pensato di dover condividere con voi amici la mia esperienza, sperando di potervi



trasmettere anche solo una piccola parte di quella passione che ho dentro per spingervi a **buttarvi a capofitto, e realizzare i vostri sogni** come io sto realizzando il mio.

...è difficile non farsi trasportare dalle emozioni che Alberto ci ha regalato! Per il momento lo salutiamo e lo ringraziamo, ma tornerà sicuramente a "bere un caffè" con noi!

Intanto... buon lavoro, Alberto!





8

# Nuova Scuola: work (poco) in progress...

di Mario Mazzucchelli

Quella della “Nuova Scuola”, lo sappiamo, è una storia lunga che abbiamo raccontato già tante volte. Questo articolo vuole darvi un aggiornamento su quello che è successo dalla NewsHospes #8 ad oggi. I due avvenimenti degni di nota sono **due interrogazioni** rivolte alla pubblica amministrazione, nello specifico:



**Il 5 Dicembre 2020 l'Onorevole Lorenzo Fioramonti** ha presentato all'ex-Ministra dell'Istruzione Azzolina un'interrogazione Parlamentare in cui chiedeva se la Ministra fosse a conoscenza della situazione e come intendesse procedere a riguardo.

Il cambio di governo ha rallentato i lavori dell'aula e al momento l'interrogazione risulta presentata e inevasa

INEVASA!



**Il 12 gennaio 2021 il Consigliere Regionale Sean Sacco** ha presentato l'interrogazione n.581 al Consiglio Regionale, di cui abbiamo parlato in una news apparsa a fine gennaio sul nostro sito, in cui dopo aver ripercorso l'intera vicenda, chiedeva come si intendeva procedere per concludere definitivamente questa **“Brutta storia lunga 40 anni”**; quali atti l'assessore di competenza ha elaborato e stava elaborando per raggiungere l'obiettivo per il bene degli studenti della Nostra Scuola e infine quale sarebbe stato l'iter che avrebbe permesso di costruire il nuovo Istituto nell'area identificata dal Comune di Stresa. Attualmente l'interrogazione risulta presentata il 12/1, trasmessa alla Giunta il 25/1 ed è ancora inevasa.

INEVASA!

**Cosa proporreste per migliorare l'attività di HOSPES?**

Rimanete sempre collegati con:

[www.associazionehospes.it](http://www.associazionehospes.it)

[www.facebook.com/associazionehospes.it](https://www.facebook.com/associazionehospes.it)

