



la Scuola
di Stresa

Maggio 2022

- 1 Ospite o cliente? Focus: l'arte dell'Accoglienza tra Hospes e Hostis
- 2 Empatia sugo di pomodoro e interviste ai Soci Junior
- 3 Orgoglio HOSPES
- 4 L'Accoglienza non ha numero di stelle, bisogna dare il massimo in ogni occasione dimostrando all'ospite che ciò che conta è solo Lui", Luciano Manunta Presidente AIRA
- 5 Sette domande a... un'idea del Socio HOSPES *Renato Andreoletti*
In questo numero l'intervista al Socio HOSPES *Aldo Werdin*
- 6 Dedizione, Passione e Lungimiranza: La Borsa di Studio – Lavoro "Arturo Palaoro e Vincenzo Palmulli"
- 7 A tu per tu con l'Allievo di Ieri e Socio HOSPES Pier Giuseppe Viazzi.
- 8 Un Progetto dal sapore nuovo: nasce l'Accademia di Alta Formazione firmata "La Scuola di Stresa".
- 9 Anche HOSPES tra i Partecipanti al "Tourism Talent Day"
- 10 Fiera Milano City apre le porte a Bit 2022. Tra gli espositori del Nostro Bel Paese anche la Regione Piemonte supportata da HOSPES nell'attività di promozione turistica.



Arrivederci Professore

...E così se ne è andato via Professor Gozzi, silenziosamente ...

E dire che il silenzio non era proprio il suo forte. Sotto il cielo incerto di questa triste giornata, fotografie di lei scorrono nelle nostre menti quasi a reclamare il diritto di essere tirate a lucido ed esposte nella vetrinetta della coscienza.

Eh, il mistero della morte: ci obbliga a fermare la nostra folle corsa diretta poi verso il nulla.

Sant' Agostino scriveva "Eppure gli uomini vanno ad ammirare le vette dei monti, le onde enormi del mare, le correnti amplissime dei fiumi, la circonferenza dell'Oceano, le orbite degli astri, mentre trascurano se stessi".

Era un esteta nel senso più completo della parola, ha amato il bello e ne ha fatto un valore anche nel suo lavoro pretendendo da se stesso quel rigore e quella perfezione che le hanno consentito di arrivare a traguardi altissimi.

E' stato un Maestro per tanti di noi, preferiamo definirla così piuttosto che insegnante e sappiamo che non si offenderà, perché maestro deriva da magis che significa grande. Perciò, in senso strettamente etimologico, maestro significa "il più grande", cioè il più esperto, il più competente riguardo a una materia, ad un'arte, ad una abilità, tale da essere il punto di riferimento per chi voglia apprendere tali conoscenze.

Da buon Maestro ha trasmesso i suoi saperi, ma soprattutto l'amore per il suo lavoro agli studenti della "Scuola di Stresa" e ai docenti che frequentavano i corsi di perfezionamento. Il suo modo di parlare era magnetico: una perfetta armonia fra le parole e gesti. E i ragazzi ne erano catturati.

Si ricorda quante volte abbiamo parlato di generazioni in cordata? Quante volte ci siamo chiesti come poter supportare le nuove generazioni?

Le famose "Alte mete", che Lei ha tenacemente voluto, rivolto proprio ai giovani che intendono percorrere la carriera dell'hotellerie e della ristorazione, ebbene lo stiamo facendo con tutta la nostra passione Caro Presidente, eh sì perché anche Lei ha ricoperto questa carica per molti anni, di battaglie ne abbiamo fatte insieme a tutti i nostri Soci!

In questa interminabile partita abbiamo subito diversi scacchi, ci siamo difesi e abbiamo contrattaccato; ci è sempre stato al nostro fianco, fino a quando ha potuto.

Nell'ultimo periodo ha preferito ritirarsi e vivere privatamente la malattia, ma sappia che non abbiamo mai smesso di pensare a lei.

Le saremo sempre grati per il pezzo di strada condiviso insieme, per l'esempio che è stato, per aver portato ovunque il nome della nostra "Scuola di Stresa", per aver condiviso il sogno di far crescere questa Scuola.

La ringraziamo anche per le tante storie che ci hai raccontato e le risate che ci hai fatto fare, per le idee anche per i discorsi interminabili che ci hai costretto ad ascoltare...

Ovunque Lei sia grazie e arrivederci Professore!

Alberto Gozzi nasce a Ghemme il 29 aprile 1939. Si può dire che sia nato nel Ristorante dei genitori a Ghemme. Il padre stesso lo ha iniziato alla professione consigliandolo in pari tempo, di frequentare la Scuola Alberghiera.

Sedicenne si è presentato all'Istituto Alberghiero "Erminio Maggio" di Stresa dove ha incontrato un grande Maestro: il Prof. Albano Mainardi. Al termine dei corsi la Scuola medesima lo ha indirizzato all'estero nel 1957.

In tale anno è infatti all'Hotel Royal di La Baule sulla Loira Atlantica prima quale commis de range nella stessa stagione verrà promosso chef de rang.

Vi tornerà negli anni successivi per le stagioni estive; a soli vent'anni riceve l'incarico di 2° Maitre d'Hotel e l'anno dopo quello di 1° Maitre d'Hotel.

Nell'inverno del 1959 - 60 per un breve periodo è in Svizzera al Palace Hotel di Villars e poi nel 1960 in Germania al Duisburgerhof Hotel di Duisburg e al Savoy Hotel di Dusseldorf.

Non può mancare l'esperienza inglese. Sarà infatti a Londra all'Hotel Howard quindi nel Lincolnshire al Peter's Woods Hotel a Woodhall.





Continua quindi la carriera con la Home Lines prima sulla M/S Homeric e poi sulla M/S Oceanic nelle Crociere Nord America- Caraibi - Sud America.

Nel 1964 rientra all'Istituto Alberghiero di Stresa in veste di Maitre Istruttore. Dirige quindi il Ristorante Majestic di Cannes in occasione della riapertura dopo il completo rinnovamento, quindi per un anno, nel 1968 dirige il Ristorante Villa Tesoriera di Torino. Nell'autunno -inverno del 1969 ritorna definitivamente a Stresa, all'Istituto Alberghiero.

Durante le stagioni estive è al Ristorante annesso all'Hotel Royal di La Baule (Francia) con l'incarico non solo di Direttore del Ristorante, ma anche di Direttore delle Cucine.

All'Istituto Alberghiero "E. MAGGIA" di Stresa ricopre l'incarico di "Foods and Beverages Manager" e Docente per i servizi di sala.

Docente ai corsi di perfezionamento per insegnanti delle scuole alberghiere organizzati dal Ministero della Pubblica Istruzione, "tutor" del John White Corse Training Center I.B.A., socio onorario dell'A.I.B.E.S.

Intervalla l'insegnamento con l'attività di consulente nel campo della ristorazione (Costa Crociere, Autogrill, e altri) .

Appassionato della cultura dell'Arte dell' Ospitalità ha collaborato attivamente e per lungo tempo con la Alessi S.p.A. in molti progetti per la tavola e la cucina.

Con Alberto Alessi è l'autore dell'omonimo libro "La Cintura di Orione" - Longanesi & C. - Storia, tecnica e uso dei recipienti da cottura in metallo per la Grande Cucina. Sempre per Alessi ha pure realizzato le 49 ricette per "La Cubica" di Aldo Rossi.

All'apice della carriera è stato sovrintendente alle attività dei Settori Tavola e Cucina al Quirinale, dove ha prestato servizio per tre Presidenti della Repubblica a partire da Oscar Luigi Scalfaro, che lo ha chiamato a Palazzo nel 1993, con la presidenza di Carlo Azeglio Ciampi, e per finire con Giorgio Napolitano.

Presidente di HOSPES dal 2011 al 2017.





Cammina, cammina, cammina, alla fine sul far della sera arrivarono stanchi morti all'osteria del Gambero Rosso.

— Fermiamoci un po' qui, — disse la Volpe,
— tanto per mangiare un boccone e per riposarci qualche ora.

A mezzanotte poi ripartiremo per essere domani, all'alba, nel Campo dei miracoli. —

Entrati nell'osteria, si posero tutt'e tre a tavola: ma nessuno di loro aveva appetito.

Il povero Gatto, sentendosi gravemente indisposto di stomaco, non poté mangiare altro che trentacinque triglie con salsa di pomodoro e quattro porzioni di trippa alla parmigiana: e perchè la trippa non gli pareva condita abbastanza, si rifece tre volte a chiedere il burro e il formaggio grattato!

La Volpe avrebbe spelluzzicato volentieri qualche cosa anche lei: ma siccome il medico le aveva ordinato una grandissima dieta, così dovè contentarsi di una semplice lepre dolce e forte, con un leggerissimo contorno di pollastre ingrassate e di galletti di primo canto. Dopo la lepre si fece portare per tornagusto un cibreino di pernici, di starne, di conigli, di ranocchi, di lucertole e d'uva paradisa; e poi non volle altro.

Aveva tanta nausea per il cibo, diceva lei, che non poteva accostarsi nulla alla bocca.

Quello che mangiò meno di tutti fu Pinocchio. Chiese uno spicchio di noce e un cantuccino di pane e lasciò nel piatto ogni cosa. Il povero figliuolo, col pensiero sempre fisso al Campo dei miracoli, aveva preso un'indigestione anticipata di monete d'oro.

Quand' ebbero cenato, la Volpe disse all'oste:

— Datemi due buone camere, una per il signor Pinocchio e un'altra per me e per il mio compagno. Prima di ripartire schiacceremo un sonnellino.

Ricordatevi, però, che a mezzanotte vogliamo essere svegliati per continuare il nostro viaggio.

— Sissignore — rispose l'oste, e strizzò l'occhio alla Volpe e al Gatto, come dire: «Ho mangiato la foglia e ci siamo intesi!... » —

Questo il simpatico racconto di Collodi della notte trascorsa da Pinocchio e dai suoi "fidati amici" presso l'osteria del Gambero Rosso. Parole che nella mente si intrecciano con osteria sono ambiente rustico, piatti caldi, buon vino e gente semplice intrattenuta amichevolmente dal padrone di casa, da quell'oste che condisce tutto con l'arte di chi sa accogliere.



Una parola, un sorriso, un'occhiata, una bottiglia lasciata sulla tavola senza che il cliente lo chieda, un manicaretto da assaggiare... già arte di ricevere con tutte le attenzioni del caso. L'arte di fare di un cliente un Ospite (il Professor Mainardi lo voleva scritto con la lettera maiuscola per evidenziarne ancora di più l'importanza).

Instaurare con l'Ospite un rapporto umano è di fondamentale importanza prima, durante e dopo la sua esperienza in struttura, la quale non dobbiamo considerare limitata al cibo o al pernottamento, ma tout court.

In questo noi Italiani siamo molto bravi, anche grazie ad una capacità unica quanto originale che abbiamo: l'empatia.

Come ricorda il Professor Manunta l'accoglienza deve passare anche attraverso la conoscenza. Conoscere l'ospite è necessario per saperlo accogliere al meglio e farlo sentire a casa. In un mondo sempre più votato alla standardizzazione bisogna dunque porre attenzione all'individuo; e se a volte è il dettaglio a fare la differenza bisogna personalizzare l'Accoglienza.

Come afferma Kant ospitalità significa il diritto di uno straniero, che arriva sul territorio altrui, di non essere trattato ostilmente.

Mai come in questo tragico momento storico questa frase reclama la sua attualità. Solo così si sarà realmente Uomini. Solo così si sarà identificati come HOSPES, ospiti, e non hostis, nemici, e il confine è sottile.

Infine il vero Ospite è colui che riesce ad essere veramente tale "il chissà chi sono io" detto con le parole dell'arroganza o proclamato con i fatti appartiene a colui il quale l'Ospite non lo sa proprio fare e sale sul piedistallo per esibire ed ostentare ciò che spesso non è e che non sa!



Buona Lettura!

1 Ospite o cliente?

di **Renato Andreoletti** Socio Onorario e
Focus di **Michela Perna** Socio Gruppo H



Un altro elemento fondamentale della comunicazione riguarda la natura stessa di **chi è ospitato in albergo**. E' un ospite o un cliente? E' un essere umano da coccolare e viziare o un portafoglio con le gambe da svuotare?

L'ufficio commerciale agisce quasi sempre avendo in mente la seconda definizione. L'ospite è un portafoglio con le gambe da svuotare gentilmente trattandolo come un ludopatico, un malato di gioco, offrendogli continue occasioni di spesa senza quasi che se ne accorga se non quando gli arriva il conto o quando gli arriva la distinta della banca relativa alla sua carta di credito.

E' quanto accade nei gambling hotel di Las Vegas dove la camera spesso è offerta gratis: è alla roulette o alle slot machine che casinò e albergo svuotano il portafoglio del cliente. E' un approccio mordi e fuggi.

Non mi sembra l'ideale per un albergo che voglia fidelizzare l'ospite. In italiano usiamo lo stesso termine sia per chi ospita che per chi è ospitato, ospite per l'appunto. Deriva **dal latino Hospes** e indicava il legame che si stabiliva tra chi ospitava e chi era ospitato in un tempo in cui non esistevano ambasciate e regole internazionali codificate che proteggevano chi viaggiava.

Era l'ospite a farsi carico anche della sicurezza di chi ospitava, ospitando nei propri magazzini le merci dell'ospite, sapendo che questo favore sarebbe stato restituito la volta in cui l'ospitante si sarebbe trovato nella posizione dell'ospitato.

L'ospite era un personaggio importante, capace anche di utilizzare una propria milizia armata, motivo per il quale era temuto e il suo ospite rispettato. **L'ospite** è colui che **viene accolto e ospitato**. Il cliente no. Con lui si stabilisce un rapporto intermittente.



Oggi il cliente è sempre più protetto e rispettato e società come Amazon hanno fatto la propria fortuna sulla capacità di essere flessibili, rapidi nelle consegne, universali nelle proposte, soprattutto corretti commercialmente. Se l'oggetto dell'acquisto non incontra la soddisfazione di chi l'ha ricevuto, nessun problema.

Amazon lo recupera senza discutere attraverso i suoi punti di appoggio sul territorio rifondendo immediatamente il costo dell'acquisto. Soddisfatto o rimborsato. Provato, verificato, funziona.

Ciò non toglie che **l'ospite dell'albergo non è un cliente** ma per l'appunto un ospite da accogliere, ospitare, con l'intento di fargli provare esperienze ed emozioni che lo inducano a tornare oltre che a promuovere l'albergo presso i suoi familiari, amici, conoscenti, perfino estranei attraverso le recensioni on line.

Un bello slogan, del San Luis di Avelengo, sopra Merano, www.sanluis-hotel.com: "Your private retreat hotel & lodges". Il cliente passa, soddisfatto o meno, l'ospite resta e ritorna, solo se soddisfatto. Ulteriore riflessione: nel Sud Tirolo gli alberghi di famiglia rappresentano la stragrande maggioranza degli hotel sia come proprietà che come gestione.

La Provincia autonoma di Bolzano li accompagna da sempre attraverso una associazione albergatori unica nell'intero Paese per il patrimonio immobiliare e i servizi culturali e professionali offerti agli associati. Nel marketing il territorio ha assunto una gestione unica della promozione che si riflette in parametri condivisi da parte degli albergatori.

Le famiglie nel Sud Tirolo approfittano del sito web dell'albergo per raccontarsi, per mostrarsi, per iniziare un rapporto empatico con il potenziale ospite fin dal momento dell'incontro virtuale con chi sta valutando dove soggiornare.

- Ospitare
- Saper accogliere
- Saper coccolare
- Garantire sicurezza
- Vivisezionare l'ospite con intelligenza (Business Intelligence)
- Proporre sempre nuovi servizi
- L'arte di non dire no e mai anche quando si deve dire no e mai
- Il tempo è la cosa più preziosa che l'ospite contemporaneo impegna per soggiornare, dedicargli il proprio tempo è l'unico modo per ripagarlo

FOCUS: L'arte dell'Accoglienza, da "Hospes" a "Hostis"

Al giorno d'oggi il termine accogliere non si limita ad una sola direzione, ma bensì a due concetti. L'Ospite è la persona che accoglie nella propria casa, ma è anche la persona che viene accolta a casa d'altri. E' possibile ritrovare il primo significato già all'interno di contesti formali e letterari storici a partire dalla prima metà del XIV sec., da parte di autori come Foscolo, Manzoni, Pascoli.



Il termine ospite trova le sue radici nella lingua latina, in particolare da “hospite” (nom. **Hospes**), ovvero colui che **ospita** e colui che **viene ospitato**. Come viene citato da Emile Benveniste, noto linguista e accademico francese del 1900, la parola “Hospes” ha origini indoeuropee e viene fatta risalire al termine ghos(ti) - potis (il signore dello straniero), il cui significato si riferisce al padrone di casa che esercitava il diritto di ospitalità nella propria dimora nei confronti dei forestieri. Il termine inoltre è composto da ghostis (straniero) e potis (padrone di casa) che nell’antico slavo corrispondeva al termine gospodi e in russo gospodin (padrone, signore).

Ma l’hospes è anche hostis, ovvero nemico, infatti “Ospite” e “nemico” derivano dalla parola straniero, se lo straniero era visto come una persona favorevole poteva essere definita ospite oppure se era uno straniero sfavorevole veniva considerato un nemico.

Evitare che l’hospes, l’ospite, diventi hostis, ostile, nel mondo alberghiero è fondamentale, per esempio per evitare recensioni particolarmente negative, ostili, che nell’epoca dei social sono in grado di produrre danni assai rilevanti.

Esiste poi una persona che accoglie nella propria casa, nell’antichità questo personaggio prendeva il nome di oste, ovvero il proprietario di un’osteria. Questo luogo era ideale per gli stranieri che volevano fermarsi a mangiare un pasto caldo, bere e dormire, era il luogo dove potevano essere accolti.

La parola osteria ha origini francesi antiche risalenti tra il XI e il XII sec. e deriva dal termine oste, in latino hospite. L’etimologia del nome fa comprendere che questo luogo aveva la funzionalità di accogliere.

A livello storico e culturale, la figura dell’oste è stata anche inserita come personaggio nei Promessi Sposi.



Se un tempo l’accoglienza si limitava al concetto dell’oste che ospitava i forestieri presso la propria dimora, al giorno d’oggi l’accoglienza si può percepire all’interno di ogni settore della singola struttura ricettiva.

L’ospite al giorno d’oggi ha delle esigenze molto più forti rispetto a quelle dell’antichità, la maggior parte delle persone non vuole solamente fermarsi a dormire e mangiare qualcosa, ma si viaggia per vivere un’esperienza, per sentirsi “ospiti”.

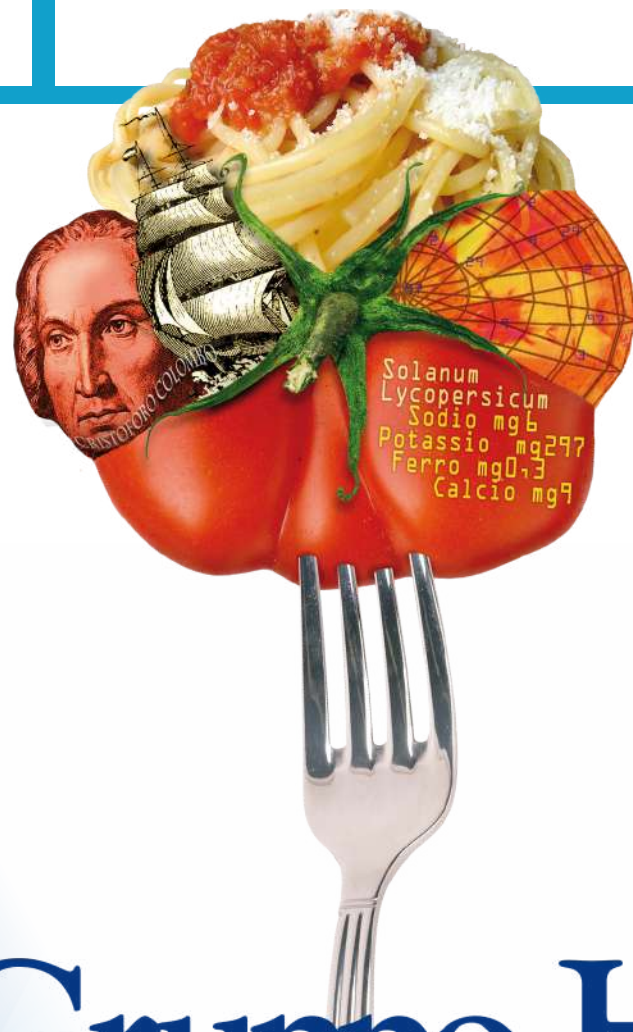
L’accoglienza non si ferma al ricevimento di un hotel, ma deve procedere in ogni ambiente.

Accogliere è un’arte e una passione, è un concetto che non si può limitare solamente al mondo alberghiero, ma si deve espandere in ogni luogo dove più persone hanno contatti tra loro, dalla singola famiglia all’azienda.

Tutti al giorno d’oggi dovrebbero essere Hospes!

E per le strutture ricettive meglio avere un **Hospes** soddisfatto, piuttosto che un **hostis** arrabbiato ...





Gruppo H HOSPES

Il pomodoro proviene dall'America, fu portato in Europa dopo i viaggi di Cristoforo Colombo che la fecero scoprire agli europei, venne utilizzato in cucina soltanto alla fine del 1500 in Spagna, arrivò in Italia nel secolo successivo e divenne parte del piatto nazionale italiano per eccellenza, gli spaghetti al pomodoro, soltanto nel 1800.

Eppure, sembra che gli spaghetti al pomodoro siano il piatto italiano per definizione da sempre. In realtà esprimono la nostra incredibile capacità di rendere identitario ciò che proviene da storie e civiltà del tutto aliene e li si mangiava conditi con burro e parmigiano, altro prodotto medievale nato nel Nord Italia.

di **Renato Andreoletti** Socio Onorario e interviste a cura di **Anna Borghini** Socio Gruppo H

Dall'America arriva anche il peperoncino, senza il quale non esisterebbero gli spaghetti all'arrabbiata.

Questa è l'essenza dell'italianità: saper ascoltare il mondo, miscelare ingredienti della più varia provenienza e farli diventare un piatto identitario famoso in tutto il mondo. Il sugo al pomodoro è un prodotto empatico perché piace a tutti, sembra italiano e lo è nonostante nessuno dei suoi ingredienti sia italiano in origine.

L'empatia è un poderoso strumento antistress. Empatia verso l'ospite, empatia verso la destinazione, empatia verso chi vive nella destinazione.

*Il turismo vende empatia!
Mai dimenticarlo!*

L'empatia è un poderoso strumento antistress. Empatia verso l'ospite, empatia verso la destinazione, empatia verso chi vive nella destinazione.

• L'empatia è lo strumento principale perché l'ospite si senta a casa sua ("Benvenuto a casa tua", "La tua casa lontano da casa"), si senta accettato ("Diventa cittadino della nostra destinazione"), si senta al sicuro ("La tua sicurezza, la tua salute, sono la nostra prima preoccupazione"), si senta amato ("Sorridi, sei arrivato", "Lasciati coccolare"), si senta un privilegiato ("Benvenuto nelle Dolomiti Patrimonio dell'Umanità", "Benvenuto nell'Isola degli Dei").



• L'empatia è lo strumento perché l'ospite si senta accolto in famiglia ("La nostra famiglia è felice di ricevervi"), perché possa vivere un'avventura nella sicurezza, perché ritrovi la gioia di vivere, perché possa ricevere tutte le attenzioni che merita.

L'Italia, nel turismo, è diventata un gigante grazie soprattutto alla capacità tutta italiana di **spandere empatia** come se fosse sugo al pomodoro.

La mettiamo dappertutto. Affonda le sue radici nella capacità della cultura romana di includere, anziché escludere, i gruppi dirigenti e i nuovi cittadini dei territori conquistati militarmente che man mano entravano nell'orbe della repubblica prima, dell'Impero Romano poi.

Abbiamo abbinato a elementi di indiscutibile attrazione – il clima, la cultura, la natura, la storia, il design, la moda, il cinema, lo sport – con una capacità unica quanto originale di noi italiani di accogliere l'ospite con empatia, vale a dire con una schietta amicizia che è anche capacità di ascoltare l'ospite, che sia straniero, che sia italiano, di mettersi nei suoi panni, di saper colloquiare anche quando le conoscenze linguistiche non sono le migliori. In tutto il mondo, italiano è sinonimo di capacità di gesticolare per farsi comprendere, con indubbia efficacia.

Le lingue è meglio conoscerle, ovviamente, però da un italiano si accetta che compensi le sue, a volte insufficienti, capacità linguistiche con una abilità nel gesticolare di gran lunga superiore.

Potrebbe diventare anche un elemento di comunicazione, integrare il parlato con i gesti, insegnare agli ospiti già a partire dal web come si comunica attraverso il linguaggio dei gesti. È un modo simpatico (empatico), divertente, curioso di insegnare una nuova lingua facile da apprendere.

Anni fa Hilton chiese ai suoi dipendenti di fare proposte per migliorare il rapporto con i loro ospiti e l'idea vincente sarebbe stata premiata. Il problema delle catene alberghiere multinazionali e multiculturali è, infatti, che lo staff è più attento ai protocolli che ne regolano l'azione che ai rapporti interpersonali con gli ospiti.

Il rischio è che gli standard di servizio siano ottimi sotto il punto di vista informale quanto freddi, algidi, sotto il punto di vista delle relazioni tra staff e ospiti. Vinse "I want to know", che fu stampata su un badge che tutti gli impiegati di Hilton esibivano sulla divisa di lavoro. Gli ospiti erano molto curiosi e per questo fu un grande successo e incrementò il tasso di empatia della catena alberghiera.



L'empatia si nutre di attitudine, conoscenza e competenza, l'attitudine intesa come mentalità, che va coltivata e nutrita sul piano personale e delle relazioni sociali, la conoscenza attraverso lo studio, la competenza attraverso l'esperienza sul campo.

In tema di empatia abbiamo deciso di porre delle domande agli studenti dell'Istituto Erminio Maggia, chiedendo loro di descrivere cosa sia e se l'hanno trovata nei luoghi dove hanno svolto l'Alternanza Scuola Lavoro e nell'Istituto stesso:

1. Che cos'è per te l'empatia?

2. Perché è importante essere empatici? (soprattutto nel settore dell'ospitalità e della ristorazione)

3. Se pensi alle tue esperienze passate "sul campo", per esempio durante lo stage, hai percepito un ambiente empatico? Sia nelle relazioni staff - ospite che anche tra i dipendenti e nei tuoi confronti quando sei stato accolto dalla struttura ospitante.

Per me l'empatia non è solo immedesimarsi nella vita e negli stati d'animo delle altre persone, ma anche riuscire a comprendere il perché di determinate scelte senza giudicarle. Essere empatici è importante nella vita di tutti i giorni, ma soprattutto nel nostro settore, poiché è fondamentale capire i bisogni e le necessità dell'ospite per permettergli di vivere un soggiorno unico. Sin da subito durante la mia esperienza di stage ho avuto la possibilità di lavorare in un ambiente empatico con delle colleghe disponibili e attente.

Credo che siano aspetti molto importanti per la crescita della persona sia dal punto di vista professionale che umano.

Sara Ahmet, classe 5^AAAT

L'empatia per me è la chiave di un cosmopolitismo in grado di abbattere discriminazioni di qualsiasi genere. Se tutti fossimo in grado di applicarla in ogni ambito della nostra quotidianità, il mondo potrebbe subire un cambiamento di grande importanza. Infatti, le incomprensioni e i fraintendimenti sono frutto della visione egoistica dell'uomo. Per questo motivo quando penso alla parola "empatia" mi viene in mente il rispetto tra gli uni e gli altri, la comprensione reciproca e il concetto di unione. Nella vita di oggi è di fondamentale importanza essere empatici perché quest'ultima dote offre una visione più aperta, che è, quindi, in grado di abbattere ogni forma di ignoranza. È immancabile nel settore dell'ospitalità e della ristorazione, in generale è necessaria per l'erogazione di servizi di qualsiasi tipo, perché si è a contatto con persone che provano emozioni, che necessitano di comprensione.

Veneruso Anna, classe 5^ATT

L'empatia è la capacità di una persona di immedesimarsi nello stato d'animo, nella situazione o emozione che un'altra persona sta vivendo.

Nel nostro settore essere empatici può essere paragonato ad un dono, perché permette di comprendere maggiormente il nostro ospite, nelle sue esigenze, e di soddisfarne bisogni e necessità.

Nell'esperienza professionale vissuta, ho notato molta empatia tra i miei colleghi, che sin da subito si è tramutata in gentilezza e cordialità, nei miei confronti.

Bottini Matteo, classe 5^AASV

Empatia è il saper vivere bene in società con le altre persone.

Il saper creare rapporti sani e stabili con chi ci circonda, nel settore alberghiero aiuta ad immedesimarsi nell'ospite e di conseguenza a creare un servizio che possa soddisfarlo a pieno anticipando le sue richieste ed aspettative.

Nella struttura in cui ho effettuato lo stage, mi sono trovato sin dal primo giorno accolto in un ambiente lavorativo sereno, ma estremamente professionale che mi ha aiutato a capire meglio come interagire con i colleghi e con gli ospiti.

Buschini Lorenzo, 4^ABSV

Empatia è quindi saper ascoltare, accogliere con un sorriso, una parola di benvenuto, la voglia di conoscere, di mettersi nei panni altrui, condividere entusiasmi, conoscenza, essere ambasciatore del territorio e la famosa frase

"I Want to Know"



3 Orgoglio HOSPES



HOSPES viene fondata nel 1955 da un gruppo di personalità del mondo dell'industria e della cultura, per dotare "La Scuola di Stresa" di una sede e di strutture idonee all'attività didattica preposta. L'Associazione ha, inoltre, costruito l'edificio dove risiedeva la Sede Centrale dell'Istituto, che si è recentemente spostata presso il Collegio Rosmini.

È importante ricordare, che anche HOSPES ha dovuto spostare i propri uffici; infatti, ad oggi li troviamo in una palazzina adiacente al Collegio Rosmini, freschi di ristrutturazione e con una meravigliosa vista sul nostro lago Maggiore. Una sistemazione temporanea, finché i lavori di ristrutturazione della Sede in Viale Mainardi non saranno ultimati.



Prima



Dopo

di Anna Borghini Socio Gruppo H

Un'opera di ricostruzione e ristrutturazione tanto voluta da HOSPES per poter donare alle prossime generazioni di discenti e poi professionisti del settore, un ambiente scolastico più unitario, moderno e funzionale.

HOSPES è sin dalla sua costituzione un punto di riferimento per l'Istituto e per gli studenti e Soci Junior che lo vivono, infatti numerose attività, servizi e opportunità vengono proprio organizzate dall'Associazione.

Tra le tante proposte nel corso degli anni ne vogliamo citare qualcuna, che sicuramente ancora vengono ricordate nella mente e nel cuore di chi vi ha partecipato.

- Un appuntamento fisso per ben quattro anni è stato il Festival del Giornalismo Alimentare.

L'evento nasce con l'obiettivo di unire innumerevoli mondi, soprattutto quello legato alla comunicazione alimentare, e di raccontarli in modo diretto, semplice e attento, grazie ad esperti del settore, alimentaristi, aziende, Associazioni, ma anche semplici cittadini e soprattutto blogger, giornalisti e comunicatori.

Discussioni e dibattiti si accendono nelle sale, i temi più dibattuti nelle precedenti edizioni sono stati: i reati alimentari, le fake news e la falsa informazione sul "cibo", la sicurezza alimentare, ma anche molti educational tours sul territorio, realizzati in collaborazione con le Agenzie turistiche locali.

Compito dei discenti dell'Istituto è stato quello di accogliere, accreditare e accompagnare gli ospiti, arrivando a gestire anche due mila persone in pochi giorni.



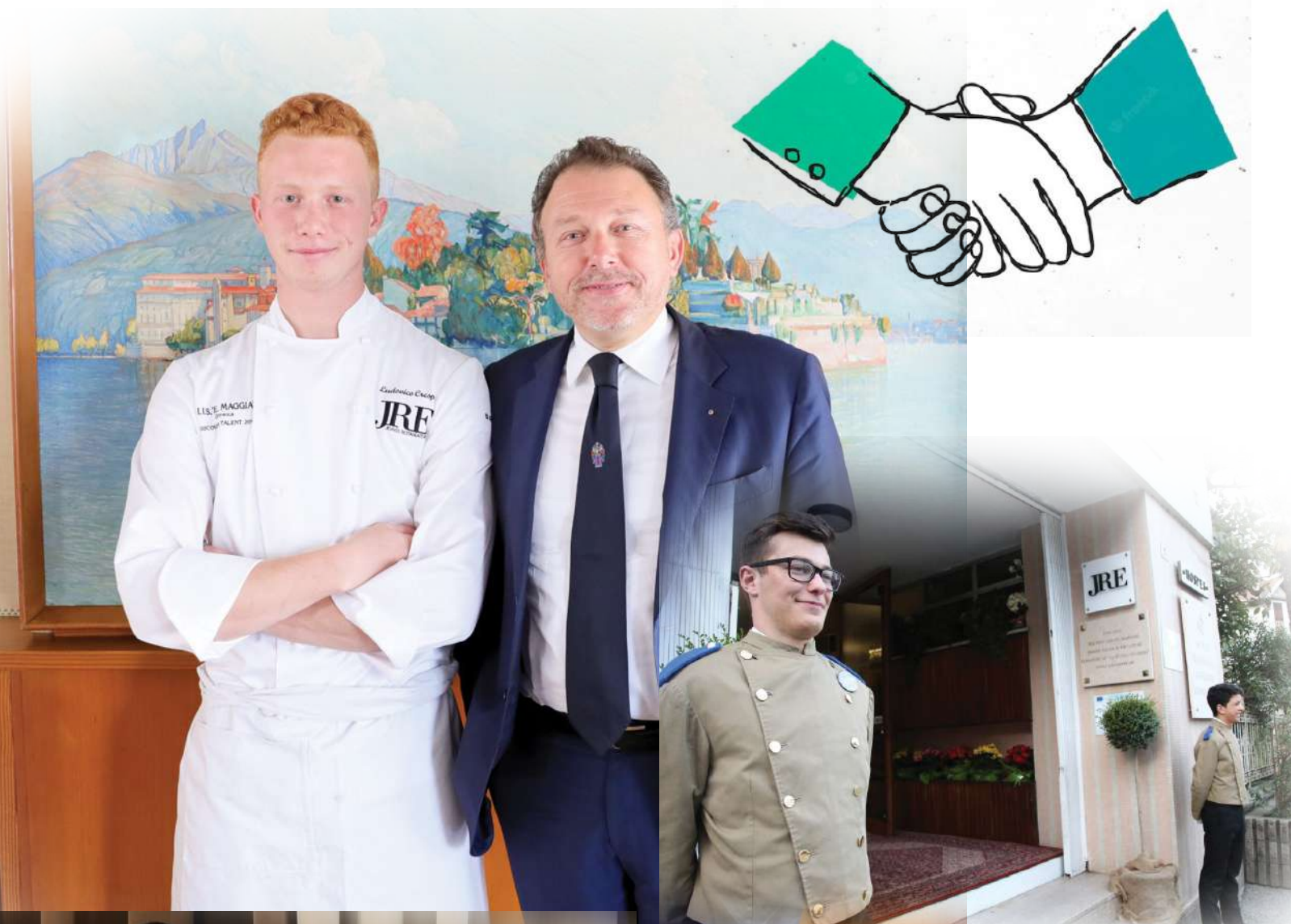
- Altro vanto è sicuramente la collaborazione con i **Jeunes Restaurateurs d'Europe**, con i quali nel corso degli anni si sono organizzati dei congressi, che sono stati gestiti dai ragazzi della nostra Scuola; grande opportunità è stata anche quella di potersi confrontare con l'eccellenza della ristorazione grazie a lezioni di sala e di cucina.

Inoltre, da ricordare sono anche le borse di studio offerte dall'Associazione JRE per premiare gli studenti dei corsi di sala e di cucina che più si sono distinti per le proprie capacità e attitudini professionali.

Inoltre, da ricordare sono anche le borse di studio offerte dall'Associazione JRE per premiare gli studenti dei corsi di sala e di cucina che più si sono distinti per le proprie capacità e attitudini professionali.

- Importante la partecipazione all'Artigiano in Fiera, appuntamento annuale a Rho-Fiera a cui i nostri ragazzi hanno sempre partecipato con grande passione, entrando in un mondo ricco e variegato di prodotti artigianali ma anche culinari, che da anni intrattengono le migliaia di persone che vi fanno visita. Gli studenti del corso di tecnico per il turismo e di accoglienza turistica hanno operato presso lo stand di Alto Piemonte Turismo, promuovendo le attrattive piemontesi in tema di arte, cultura, folklore e l'offerta "Neve".

L'organizzazione delle cene di gala fundraising con i famosi e stellati Chef Antonino Cannavacciuolo e Chef Marco Sacco, per gli Ottanta anni della Scuola di Stresa, che hanno visto giovani alunni cucinare, servire e accogliere, accompagnati e aiutati da importanti maestri dell'arte culinaria.



- La partecipazione alla Biteg, Borsa Internazionale del Turismo Enogastronomico, appuntamento importante per buyers e sellers del mondo dell'Ospitalità e del Turismo. Workshops B2B e molte le contrattazioni, con la presenza di TTG. Nel 2015 questo importante evento si è svolto a Stresa presso il lussuoso e storico Hotel Regina Palace, affacciato sul Lago Maggiore.

- La BIT, Borsa Internazionale del Turismo, con appuntamento a Fiera Milano City dall'10 al 12 aprile 2022, una collaborazione speciale e di grande importanza con HOSPES. Nel numero trovate un articolo dedicato.

- Senza poi dimenticare i numerosi incontri tra gli studenti dell'Istituto e importanti figure del settore e grandi professionisti, alcuni di essi anche Allievi di Ieri della Scuola di Stresa che come una grande famiglia in cordata, non hanno mai smesso di supportare HOSPES e di essere parte di tutto ciò. Per esempio, per citare alcuni nomi: **Diego Masciaga**, Socio HOSPES e Allievo di Ieri che qualche anno fa è tornato nella sede dell'Istituto per parlare agli studenti insieme a due grandi chef Michel Roux e Alein Roux, che insieme gestiscono uno dei pochi ristoranti ad aver ricevuto tre stelle Michelin e mantenerle da ben 30 anni: il The Waterside Inn!

Ma anche lo chef **Alfonso Iaccarino** Socio HOSPES e Allievo di Ieri, uno dei migliori chef del mondo, aggiudicandosi ben tre stelle Michelin, porta avanti la sua attività al Don Alfonso 1890 con grande passione. Poi il **Socio Onorario** ed Allievo di Ieri de La Scuola di Stresa **Roberto Wirth** proprietario e general manager dell'Hotel Hassler Roma, che nel 2014 riceve anche il premio di "Leading Legends Award" per "leadership esemplare, contributi e impegno nell'arte dell'ospitalità indipendente". Leading Hotels of the World è la più grande collezione internazionale di Hotel di lusso con oltre 430 alberghi in più di 80 Paesi.





• La Borsa di Studio Lavoro “Arturo Palaoro e Vincenzo Palmulli”, che da ben tre anni a questa parte premia gli studenti dei corsi di Accoglienza Turistica e di Tecnico per Il Turismo e in riferimento ad essa troverete anche un articolo in questo numero della Newsletter.

• Alta Formazione La Scuola di Stresa, un nuovo e ambizioso progetto promosso e voluto da HOSPES per creare un percorso post diploma di Alta Formazione, anche a proposito di questo, troverete un articolo in questo numero.

Nonostante una brusca e obbligata frenata causata dal Covid-19 e qualche difficoltà lungo il percorso, HOSPES non si è fermata e non si ferma, perché la passione che i suoi Soci e amici ci mettono nell'aiutare e incoraggiare giovani ragazzi che si affacciano al mondo del lavoro per la prima volta, ne varrà sempre la pena.

• La continua e importante collaborazione con la piattaforma professionale di **Hosco**, nel progetto Network Hospitality, il cui scopo principale è quello di far incontrare l'offerta e la domanda tramite la creazione e la condivisione di contenuti legati al settore turistico-alberghiero. Questo network vuole mettere in contatto gli studenti, le aziende e le scuole di tutto il mondo.

• I corsi di formazione “Life Long Learning” aperti gratuitamente ai Soci di HOSPES e tenuti da professionisti del settore turistico-alberghiero, i quali hanno riscosso molto successo e torneranno a breve con tanti nuovi e interessanti contenuti.



“Evviva Hospes”

4 L'Accoglienza non ha numero di stelle, bisogna dare il massimo in ogni occasione dimostrando all'ospite che ciò che conta è solo Lui”, Luciano Manunta Presidente AIRA.

di **Selene Mazzoni** Socio Gruppo H

Una delle citazioni più presenti nel pensiero di un numero uno del settore: **Luciano Manunta**.

Un professionista del mondo alberghiero dirige un albergo e si occupa anche di Consulenza, ma in particolare di **formazione** legata all'**Hotellerie**, per la quale ha una grande passione, che prese avvio nel giugno del 1978, quando iniziò come commis di sala in un hotel per poi espletare numerose mansioni in vari reparti. Finché si avvicinò al ricevimento, innamorandosi di questo settore.

Perfezionò le sue capacità professionali e linguistiche durante le numerose esperienze all'estero, in particolare in Francia, Inghilterra e Germania. Una volta tornato in Italia frequentò dei corsi di aggiornamento entrando così nel mondo **A.I.R.A.** Questo passo fu solo l'inizio di un forte interesse per la formazione, tanto che divenuto esperto, cominciò con le prime collaborazioni in alcuni istituti alberghieri.

Tra cui il Nostro, l'Istituto Erminio Maggia per l'appunto.

L'associazione AIRA fu fondata nel 1969 e l'acronimo da quest'anno significa **Associazione Italiana Ricettività e Accoglienza**. Inoltre, il Presidente Manunta collabora con case editrici per la stesura di libri di testo, oltre ad essere docente di tecniche turistiche in Istituti alberghieri lombardi.

L'idea ha avuto origine dalla necessità di non rappresentare la Ricettività e l'Accoglienza solo come elementi di un reparto alberghiero, ma bensì di creare una visione più ampia del concetto di Accoglienza che coinvolge l'intero mondo dell'Ospitalità.

Infatti, la Ricettività è un servizio fondamentale che peraltro non è presente solo in Albergo, ma anche in contesti extralberghieri, come: Tour Operator, Agenzie di Viaggio, studenti ed insegnanti degli istituti superiori di turismo e hospitality.



I corsi di formazione e aggiornamento sono fruibili anche online per gli associati, con webinar ricchi di contenuti e tenuti da validi esperti e professionisti del settore, le tematiche toccate sono molte: Revenue, Comunicazione, F&B, Food Cost, Counseling, Coaching, Housekeeping, Unconventional Guest e molti altri, presenti sul sito dell'associazione www.airaonline.it.

Anche l'Istituto Erminio Maggio, come prima accennato, ha ospitato il Presidente e docente Luciano Manunta, il quale ha tenuto alcuni corsi, in particolare il più recente risale al 2016, quando propose per gli studenti del terzo anno dei corsi di Tecnico per il Turismo e di Accoglienza Turistica, un seminario dal titolo che sembra quasi uno sciogli lingua "Accogliere è Conoscere, Conoscere è Accogliere".

Le tematiche affrontate sono state numerose, in particolare l'incipit riguardava quanto il Nostro Paese sia apprezzato e desiderato a livello globale, da un punto di vista turistico. Naturalmente le statistiche parlavano chiaro, "viviamo nel Paese più bello del Mondo". Da questo macro-tema, ha seguito, il sistema ricettivo italiano, l'outsourcing, il Ricevimento e l'interazione tra i reparti, ascolto attivo, l'approccio assertivo con l'ospite e molti altri temi. La passione, la puntualità, il sorriso, il far sentire l'ospite unico, sono solo alcune delle caratteristiche che sono state

menzionate più volte durante questo incontro. Ma perché il seminario portava proprio questo titolo? Perché secondo il professor Manunta l'accoglienza deve passare attraverso la conoscenza. Conoscere l'ospite per saperlo accogliere al meglio e farlo sentire a casa, **personalizzarne l'Accoglienza**.

L'Associazione AIRA e il suo presidente Luciano Manunta sono perciò molto propositivi e attivi nell'ambito di creare corsi di formazione sia per gli studenti, che anche per gli operatori del settore che desiderano aggiornarsi e apprendere qualcosa di nuovo legato al mondo dell'Ospitalità e del Turismo, in quanto come sappiamo "non si smette mai di imparare", soprattutto in un universo come questo. I corsi sono aperti anche a coloro che gestiscono o dirigono una struttura turistica-alberghiera, così da allargare la formazione anche a figure ben certificate e informate, per esempio i Direttori d'Albergo. Così che le loro conoscenze e abilità possano portare giovamento all'intero Sistema di Ospitalità.

Data poi la crescente importanza e diffusione di internet e dei social, nei corsi non mancano parti relative all'utilizzo di gestionali, pms e software d'albergo specifici. Oggi, abbiamo l'opportunità di sfruttare tutti questi vantaggi che dovrebbero essere canalizzati al superamento delle aspettative in positivo di ogni singolo Ospite.

Nei corsi di formazione proposti da AIRA, si punta molto ad una **formazione duale**, che comprenda un 50% di Teoria e un 50% di **Pratica**, come lo stesso Professor Albano Mainardi amava affermare, un esempio per tutti anche per il Presidente Manunta che ha avuto modo di leggere e studiare i suoi testi. Una filosofia che potrebbe funzionare molto bene anche negli istituti alberghieri attuali, i quali purtroppo per molto tempo sono stati visti come scuole superiori di seconda fascia, quando non è assolutamente così, anzi si formano professionisti pronti ad entrare nel mondo del Lavoro oppure Universitario. Per fare ciò, è necessario coinvolgere in primis gli insegnanti, in quanto, purtroppo alcuni di essi hanno ancora una visione datata e non incline agli aggiornamenti nel mercato del lavoro.

Un altro punto fondamentale che non deve mancare nella formazione è sicuramente il Team Work, il saper lavorare assieme, anche perché se non si collabora tutti in albergo poi le conseguenze si vedono nei risultati.

Un corso particolare e curioso è quello di Mystery Guest, tenuto dal Presidente Manunta. Il quale presenta una professione che pare assomigliare ad "un agente segreto" che viaggia sotto copertura di hotel in hotel.

Una figura complessa per la quale bisogna rispettare molte regole, soprattutto una: mai farsi riconoscere altrimenti la missione va a monte.

Insomma, una sorta di "spionaggio" presso le strutture alberghiere per attestare i requisiti di una catena e verificarne l'efficienza. È un'occupazione attraente che permette di viaggiare e di dormire in siti esclusivi, ma allo stesso tempo sono necessarie competenze mirate e affinate skills.

Capacità che ci ricordano quanto sia importante ed efficace prendere di sorpresa l'ospite rispetto alle sue aspettative, al suo bisogno di attenzioni e di unicità, come lo stesso presidente ha affermato anche in altri corsi di formazione. Infine, le donne sono geneticamente più predisposte a fare questo mestiere, in quanto hanno fiuto, sesto senso e un'innata abilità a cogliere sfumature.

Associazione A.I.R.A.

Associazione Italiana Ricettività e Accoglienza

fu fondata nel 1969 e l'acronimo stava per Associazione Impiegati di Ricevimento d'Albergo. Alla fine degli anni '90 l'evoluzione del reparto di ricevimento la portò ad un primo cambiamento dello statuto in Associazione Italiana Impiegati d'Albergo. AIRA ha l'esigenza di uscire dal concetto di reparto per aprirsi all'intero mondo di Hospitality, nel quale l'Accoglienza è un elemento immancabile. A questo proposito l'associazione ha a cuore la formazione e l'aggiornamento professionale, sono infatti fruibili webinar tenuti da esperti.



5 Sette domande a ...

di **Renato Andreoletti** Socio Onorario



Aldo Werdin

Aldo Werdin, classe 1947, bolzanino, dal 2002 è Amministratore Delegato della società che è proprietaria e gestisce l'Excelsior Palace Hotel a Rapallo e i vicini Lido Palace e Hotel Helios a Santa Margherita Ligure. Werdin, Presidente di UGAL Federalberghi Levante, nonché Presidente del Collegio dei Revisori dei Conti Nazionale di Federalberghi, nel 2021 è diventato Presidente di Federalberghi Liguria.

E' componente del Consiglio di Amministrazione di HOSPES.

1) Le tappe fondamentali e un obiettivo futuro per raccontare il tuo percorso professionale.
"Ho iniziato a lavorare in albergo nel 1966 dopo aver terminato la Scuola alberghiera di Stresa. Dopo la gavetta, sono entrato in Ciga Hotels dove ho lavorato tra Stresa, Milano e Saint Vincent. In Bagaglino Hotels sono arrivato negli anni Ottanta come Direttore Generale del gruppo. Il passo successivo è stato nella Baglioni Hotels a Verona e Milano. Nel 2002 sono arrivato a Rapallo all'Excelsior Palace Hotel dove opero come Amministratore Delegato. Quattro anni fa abbiamo acquistato il Lido Palace di Santa Margherita Ligure. Dopo due stagioni lo abbiamo chiuso, demolito all'interno e ristrutturato radicalmente.

Questa interessante e curiosa Rubrica è stata ideata dal Socio Onorario Renato Andreoletti, il quale ha pensato di chiedere uno squarcio sul passato e sul futuro che ci attende ad alcune personalità significative del mondo turistico – alberghiero, ponendo loro alcune brevi domande. Personaggi che fanno parte del vissuto del Socio Andreoletti, conosciuti durante la sua carriera professionale in particolare come ex direttore della rivista di Hospitality Hotel Domani.



Riapre nel dicembre 2022 con la categoria lusso. Sarà collegato con l'Hotel Helios, a 80 metri di distanza, che è sul mare, in fase di profonda ristrutturazione anch'esso. In autunno inaugureremo la nuova SPA dell'Excelsior Palace Hotel progettata dall'architetto Marco Piva. In futuro contiamo di espanderci verso Firenze e Roma."

2) Tre parole che definiscono l'esperienza all'Excelsior Palace Hotel.

"Unicità. Quando entri ti sembra di essere su una nave con il mare aggettante sotto di te. Lusso per la qualità degli arredi e della facciata, ristrutturata negli affreschi che la caratterizzano. Indimenticabile."

3) Dal benvenuto all'arrivederci. Cosa ti piacerebbe che l'ospite ti dicesse salutandoti e cosa vorresti che portasse con sé del suo soggiorno all'Excelsior Palace Hotel?

"Un magnifico ricordo e la qualità dell'esperienza vissuta, in particolare del breakfast di cui ha usufruito prima della sua partenza. Puntiamo soprattutto sulla qualità del servizio, che è studiato e interpretato con grande cura dei dettagli e notevole empatia verso gli ospiti. Immagine e servizio sono i capisaldi del nostro albergo.

4) In una classifica ideale, quali sono gli elementi ai primi tre posti nel successo dell'Excelsior Palace Hotel?

"L'esclusività del posto, la qualità del servizio, l'empatia umana. L'ospite deve sentirsi a casa sua, ogni suo desiderio deve essere intercettato e perfino anticipato."



5) Uno sguardo fuori dalla finestra dell'Excelsior Palace Hotel: cosa si vede fuori? E cosa di quel che si vede si riflette all'interno?

“In primavera alle 7 del mattino se ti affacci alle finestre delle nostre camere assisti alla sfilata dei delfini che nuotano verso il promontorio di Portofino e la sua area protetta. Siamo all'interno del triangolo dei cetacei che dal Tigullio arriva fino alla Corsica e alla Toscana.

Vedi il mare da ben tre punti dell'albergo. L'essenza diffusa all'interno dell'albergo si ispira al mare.



6) Aspetto tecnologico e aspetto umano: in che modo si completano? E in che modo non lo faranno mai?

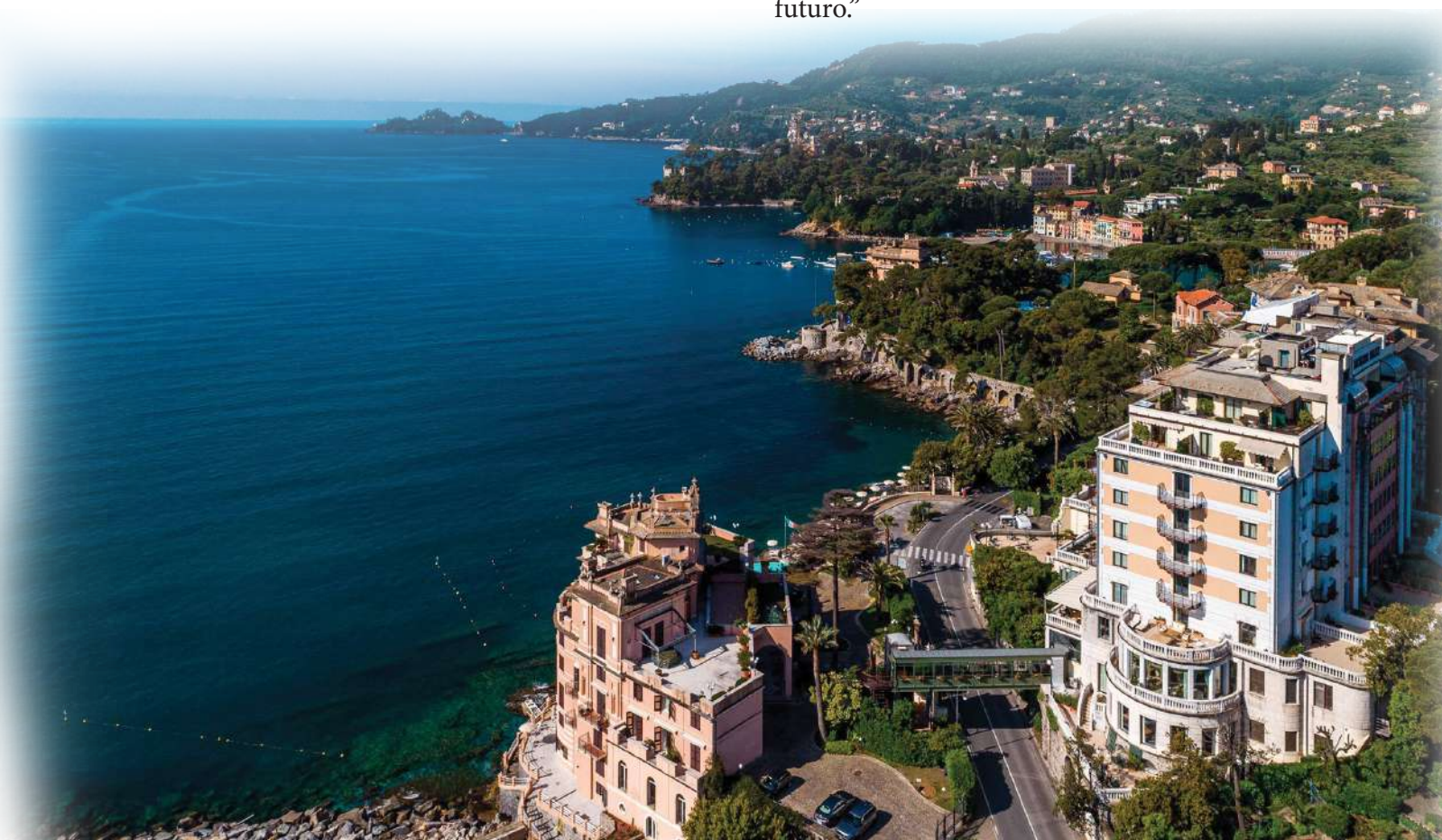
“Abbiamo acquisito la suite informatica di Protel e di Serenissima Informatica come supporto per facilitare il lavoro e consentirci di disporre di più tempo da dedicare agli ospiti.

La tecnologia deve facilitare il lavoro ma soprattutto liberare tempo da dedicare agli ospiti. Siamo focalizzati sull'esperienza dell'ospite, in albergo come sul territorio, per esempio promuovendo i prodotti locali nella logica del Chilometro Zero. E' l'umano che deve prevalere, sempre.”

7) Proviamo a fare un salto nel 2035: nell'Excelsior Palace Hotel cos'è cambiato e cosa è rimasto uguale?

“L'albergo deve essere continuamente adeguato ai tempi in cui vive, sia come struttura che come tecnologia di supporto, e nello stesso tempo mantenere intatta la qualità del servizio e dell'approccio umano nei confronti degli ospiti.

Lo scorso anno siamo riusciti a far diventare Istituto tecnico superiore del turismo la scuola alberghiera di Lavagna. E' diventata anche Accademia del turismo di Lavagna. Anche questo significa operare per il futuro.”



6 Dedizione, Passione e Lungimiranza: La Borsa di Studio - Lavoro “Arturo Palaoro e Vincenzo Palmulli”

di **Selene Mazzoni** Socio Gruppo H

Grande piacere poter affermare che anche quest'anno **HOSPES** è riuscita ad organizzare la quarta edizione

della **Borsa di Studio-Lavoro**, un gesto unico, che alimenta un senso di continuità tra le generazioni, come un passaggio del testimone e che rappresenta l'impegno che HOSPES ha a favore dei Soci Junior frequentanti l'Istituto di Istruzione Superiore “Erminio Maggio”. Questo è il premio dedicato al migliore studente e studentessa Socio HOSPES, nell'ambito del progetto delle Alte Mete e dedicata a due colonne “silenziose” e di grande spessore per la “Scuola di Stresa”: **Arturo Palaoro e Vincenzo Palmulli**.

La borsa offre un **contratto di internship** da 6 a 11 mesi **presso una prestigiosa Casa d'Hotellerie** in Italia

oppure all'estero, un check di € 1.000,00 offerto da HOSPES con la collaborazione di Lions Club Borgomanero Host e l'Hotel Excelsior Palace di Rapallo, albergo 5 stelle lusso della Costa di Portofino, con ambienti eleganti ed accoglienti, una struttura che da anni forma molti discenti della “Scuola di Stresa”.

I Soci Junior verranno esaminati in base a: valutazione nella materia d'indirizzo all'ammissione all'esame di Stato; valutazione nelle lingue straniere all'ammissione all'esame di Stato; valutazione finale dell'esame di Stato; valutazione qualitativa del percorso “Alternanza Scuola-Lavoro”. Responsabile del Progetto è il Socio Senior Aldo Werdin, Amministratore delegato e General Manager dell'Excelsior Palace Hotel di Rapallo e componente del Consiglio di Amministrazione di HOSPES.

Un'interessante novità di questa quarta edizione è l'inserimento di una figura che si ritiene necessaria

per il miglior esito dell'iniziativa: **il mentore**. Il mentore è una personalità che agisce per puro altruismo con il desiderio di trasmettere conoscenza e saggezza, una figura esperta e competente che facilita la crescita e lo sviluppo del giovane talento. Per l'occasione il mentore svolge attività di tutoraggio per il miglior inserimento nell'azienda ospitante: guida, aiuta e supporta nel processo di crescita professionale e formativa. Grazie alla sua esperienza, il mentore, aiuta il giovane talento a raggiungere gli obiettivi prefissati. Questa importante figura verrà ricoperta dal Socio Aldo Werdin

Congratulations



La terza edizione della Borsa di Studio – Lavoro, anno 2021, è stata assegnata al Socio Aurora Ambesi, la quale tra pochissimo partirà per un'esperienza altamente formativa e professionalizzante in una struttura ricettiva storica e d'eccezione, nel cuore della Città Eterna: l'Hotel Hassler. Questo Albergo, cinque stelle lusso, è situato sulla sommità della famosa Scalinata di Trinità dei Monti, a pochi passi da lussuose vie dello shopping e di importanti attrazioni turistiche, quali: il Pantheon, La Basilica di San Pietro, il Colosseo, La Fontana di Trevi.

Aurora avrà l'opportunità di svolgere un periodo di tirocinio nell'area Front Desk, dal 26 aprile al 25 ottobre 2022, durante il quale arricchirà il suo bagaglio culturale e professionale, grazie anche agli insegnamenti che il personale qualificato della struttura le fornirà. Aurora, scoperto di essere lei la vincitrice, rimase senza parole e disse di non vedere l'ora di poter partire per questa esperienza unica e altamente formativa.

Di certo grazie al personale dell'Hotel potrà imparare moltissimo, così come grazie anche al suo mentore, Aldo Werdin, che la seguirà durante tutto il suo percorso lavorativo. Un grande ringraziamento anche al nostro Presidente Professor Fava, che insieme all'intera Associazione HOSPES ha permesso lo sviluppo di questa opportunità.

L'Hotel Hassler è di proprietà del Presidente e Direttore Generale Roberto E. Wirth, allievo di ieri della nostra "Scuola di Stresa", quinta generazione di una famosa dinastia di hoteliers svizzeri ed è stato proprio grazie a Roberto, oggi Socio Onorario HOSPES, che questa esperienza presso la sua struttura può avere inizio.

Un albergo che da sempre è stato un naturale punto d'incontro dell'élite politica, economica e culturale italiana e straniera, l'Hassler ha avuto il privilegio di accogliere centinaia di personalità di spicco internazionale: la famiglia Kennedy, il Principe Ranieri di Monaco e Grace Kelly, Gabriel Garcia Marquez, Pablo Picasso, Steve Jobs, Tom Cruise, Nicole Kidman, Madonna, Bill Gates sono solo alcuni dei nomi che compaiono sul libro d'oro dell'Hotel. Con le sue 87 stanze e suite, arredate una diversa dall'altra in un'elegante combinazione di classico e moderno, impreziosite da capolavori artistici e mobili d'epoca, l'Hassler offre panorami unici sulle cupole, i cortili e i tetti dell'intera città.

Al sesto piano troneggia il ristorante stellato Imàgo condotto abilmente dal pluripremiato chef Francesco Aprea, capace di incantare i palati proponendo al meglio portate dell'eccellenza gastronomica italiana. Grazie alla qualità superiore dei servizi e attenzioni offerti ai suoi ospiti, è la location più prestigiosa della capitale e la destinazione preferita dai viaggiatori che esigono solo il meglio. Ricordiamo anche le edizioni precedenti, che hanno visto due giovani ragazze partire per vivere un'esperienza unica e indimenticabile.

La prima edizione, anno 2019, è stata vinta dal Socio Selene Mazzoni, diplomata nel corso Tecnico per il turismo. La struttura alberghiera affiliata a questo più che ben riuscito progetto di crescita professionale è stata il "The Connaught Hotel", cinque stelle lusso nel cuore di Mayfair, importante quartiere di Londra. L'internship aveva una durata prevista di nove mesi totali, tra i reparti di: Housekeeping, Guest Relations e Consierge.

Purtroppo, con l'arrivo della pandemia l'esperienza si è conclusa dopo soli cinque mesi. Selene ha assunto ruoli differenti all'interno del reparto, così da comprendere l'importanza di ogni posizione e soprattutto l'efficienza di un buon team work. Infatti, ha sperimentato la figura di maid, cameriera ai piani, rendendosi conto della complessità di informazioni e richieste che ogni ospite può aggiungere al suo Profilo per poter rendere il proprio soggiorno un'esperienza indimenticabile.

Successivamente ha avuto l'opportunità di passare di ruolo come floor supervisor, con il compito di controllare attentamente la predisposizione delle camere e delle suite, prestando particolare attenzione agli standard. Più tardi ha affrontato la professione di Public area supervisor, con l'obiettivo di preservare le aree dedicate agli ospiti e soprattutto di renderle il più possibili eleganti, con buon gusto e charme, tutti ingredienti fondamentali che attirano un certo target. L'internship si è poi arricchita di esperienze differenti dalla degustazione di piatti prelibati e scenografici al The Connaught "Grill", a una serata di gran gala i "The Connaught Awards".

Passiamo poi alla seconda edizione della Borsa di studio-lavoro "Grandi Educatori Arturo Palaoro Vincenzo Palmulli", anno 2020, che è stata vinta dal Socio Diletta Cavallari.

L'esperienza prevedeva un impiego di undici mesi presso il "Waldorf Astoria Ras Al Khaimah", un imponente hotel cinque stelle situato lungo la costa occidentale degli Emirati Arabi Uniti, un'ora di auto dalla città dei record, Dubai. Diletta ha assunto la posizione di Receptionist, operando nel back e nel front of House, i colleghi si sono dimostrati disponibili fin da subito.

Sicuramente la lontananza da casa ha influito, ma un ambiente dinamico e coinvolgente come quello turistico, ha fatto passare ogni nostalgia. Nonostante l'atmosfera fosse completamente diversa dall'Italia, essa ha permesso a Diletta di immergersi in una cultura florida e millenaria che convive con la modernità delle grandi metropoli della penisola araba, un'esperienza che apre la mente e arricchisce la persona.

Il contatto con questa lussuosa e riconosciuta struttura, in una location esclusiva come quella degli Emirati Arabi Uniti, è avvenuto grazie al Socio Alessandro Radaelli, una figura professionale con una grande carriera alle spalle, il quale ha messo a disposizione due posizioni con profilo Leadership Internship.

Sperando di poter proporre questa grande opportunità anche negli anni a venire, concludiamo con il motto di Hospes:

"Non perder l'ora"



A tu per tu con l'Allievo di Ieri e Socio Senior Pier Giuseppe Viazzi

di **Selene Mazzoni** Socio Gruppo H



Successivamente, varca la Manica e va a lavorare nella cittadina nativa di William Shakespeare: Stratford-upon-Avon. Presso lo Stratford Hilton, rimanendoci fino al 1978.

Poi si trasferisce in Francia, all'Hotel Royal Thalasso Barrière, un albergo lussuoso affacciato sull'oceano, nella regione della Loira.

Durante questa esperienza grazie al Cav. Alberto Gozzi, conosce Monsieur Tingaud, presidente dei Maitre Cuisinier de France e grande ristoratore, che gli offre una posizione presso il prestigioso Auberge de Condé à la Ferté -sous- Jouarre, il quale aveva due stelle Michelin all'epoca.

Alla fine del 1979 rientra a casa e inizia l'attività nel ristorante di famiglia, "L'Arianna" a Cavaglietto (Novara), dove opera tuttora. La sua cucina valorizza i prodotti del territorio, è ancorata alle tradizioni, ma aperta al futuro e alla creatività.

Ma conosciamo più nel particolare il ristoratore e fondatore di JRE Italia, Pier Giuseppe Viazzi.



a) Cosa l'ha spinto ad iscriversi alla nostra "Scuola di Stresa"?

Sicuramente il fatto di vivere in una famiglia di ristoratori e di aver toccato con mano questo settore fin da piccolo, mi hanno spinto a iniziare un percorso di formazione nella ristorazione e nell'hotellerie, settori per i quali avevo già una certa vocazione.

Prima di iscrivermi alla Scuola di Stresa, sono andato molte volte ad aiutare un nostro amico macellaio per imparare a disossare la carne, così da cominciare a fare pratica e farmi un'idea maggiore, soprattutto dell'operare in cucina. Inoltre, all'epoca quando si ordinava la carne non arrivava già porzionata come al giorno d'oggi, ma giungeva l'animale intero che doveva essere pulito, lavorato e disossato con cura.

La Scuola di Stresa, a quei tempi, aveva già una buona fama, un istituto che ti formava professionalmente, insegnandoti con grande qualità e maestria un mestiere. In questa Scuola ci hanno veramente formato, così da essere pronti ad operare e fare esperienza nella ristorazione.

Gli insegnanti avevano alle spalle anni di professione ad alti livelli e per noi erano degli esempi, degli obiettivi da raggiungere. Mi ricordo per esempio, lo Chef Dario Temporelli, il quale ha continuato a insegnare a scuola e faceva lo chef anche al Borromeo.

Lui è stato il mio primo obiettivo, la mia prima figura da prendere come esempio professionale, volevo diventare bravo come lui, che pur essendo giovane era stato sulle navi, aveva già girato il mondo. Poi è arrivato lo Chef Marco Guarnori, un mito, che operò in importanti e famosi ristoranti tra cui: Galli a Milano e Miramonti a Cortina, era detto il "Barba".

È un innovatore, 50 anni fa era avanti due passi rispetto agli altri che facevano ancora la classica cucina. Il mio obiettivo iniziale, quando mi iscrissi alla Scuola era quello di diventare uno chef d'albergo, infatti al tempo, gli chef di gran fama lavoravano tutti negli hotel, solo più tardi aprirono per esempio il rinomato ristorante di Savini a Milano e poi di Gualtiero Marchesi nel 1977.



Il suo è un ristorante molto amato dai suoi clienti e tutti ne parlano molto bene. Inoltre, nessuno può negare la sua competenza, la sua variegata esperienza nel settore e il suo "sapere professionale".

Pier Giuseppe Viazzi è nato a Gattinara e ha frequentato l'Istituto "Erminio Maggia", nel triennio 1972-1975.

Le sue qualità, le sue doti e la sua predisposizione innata per il settore della ristorazione, lo portano a diplomarsi con il massimo dei voti: 100/100 e la stella per miglior allievo di cucina. Inizia l'attività lavorativa vicino alla Scuola di Stresa, al Grand Hotel Des Iles des Borromées, nella stagione estiva del 1974 e 1975, come commis di cucina.

Nel 1976 continua la sua carriera lavorativa presso l'Hotel Hilton Milan, di Milano, rimanendoci fino al

1977, in questo periodo conosce il grande chef Gualtiero Marchesi, il quale proprio in quegli anni apre il suo primo ristorante di nouvelle cuisine a Milano.

b) Dopo le sue numerose esperienze all'estero, torna in Italia nel 1980 e inizia ad operare nella trattoria di famiglia "Arianna" di Cavaglietto, facendo divenire questo piccolo borgo una vera destinazione turistica ed enogastronomica conosciuta anche al di fuori "dello Stivale". Come ha raggiunto questo risultato?

Principalmente, ho messo in pratica tutto quello che avevo imparato durante le mie pregresse esperienze in Italia ed all'estero. Creando una cucina basata sul mio gusto personale, ma che piacesse anche alla gente, una ristorazione che usa prodotti stagionali e quando si può anche locali. Naturalmente, il locale era cambiato, non era più una trattoria, ma era divenuto un ristorante a tutti gli effetti, anche la clientela era più esigente e alla ricerca di qualità. La cucina iniziò a piacere molto, tanto che nel 1985 ricevemmo la Stella Michelin ed entrammo nella Guida. Inoltre, la posizione del ristorante aiuta molto in tema di visibilità, in quanto è situato sulla traiettoria Svizzera - Germania e Langhe, molta clientela è infatti svizzera, che ancora oggi, nonostante la perdita della stella, continua a venire nel nostro ristorante

c) Secondo anche le sue esperienze in Italia ed all'estero, come è cambiata la ristorazione dai Suoi inizi ad oggi?

In primis è cambiato il gusto della gente, l'interesse verso modi di cucinare innovativi, quasi una tendenza, che affermava ovunque questo desiderio di fare qualcosa di nuovo, perché nuovo è meglio ed è più buono della cucina tradizionale, secondo alcuni. Questo lo si è notato già dopo gli anni '80 con lo sviluppo della Nouvelle Cuisine, molto differente dalla cucina tradizionale abbondante. Così c'è chi ha lanciato mode diverse come dalla cucina a sfera, a quella delle schiume e quella atomica che richiede l'uso di ingredienti quali l'azoto per esempio. Oppure l'interesse nel trovare alternative alla creazione di piatti tradizionali, come l'insalata russa con il latte di soia e poi la cottura dei cibi a basse temperature, così da preservare la morbidezza del prodotto, tecniche che però richiedono una certa esperienza e conoscenza per evitare di portare a tavola piatti snaturati e senza sapore.

d) Nel 1977 quando lavorò all'Hilton di Milano, conobbe il grande Chef Gualtiero Marchesi, con il quale instaurò un buon rapporto d'amicizia. Perciò mi chiedevo se dopo questa conoscenza, avesse preso spunto dalla cucina di Marchesi oppure se ci sono state delle influenze reciproche.

In realtà no, sebbene avessimo gusti molto simili, ma non ho mai preso spunto da Marchesi e nemmeno copiato la sua linea di creazioni. Entrambi abbiamo sempre usato pochi ingredienti nella preparazione di un piatto, così da esaltare il sapore di ogni sua parte. Un'altra differenza tra di noi è il fatto che io non sono uno chef, sono un cuoco, nel mio ristorante sono ancora io che cucino, mentre da Marchesi, non era lui a cucinare ma bensì i suoi fidati collaboratori. Infatti, quando si mangia da uno chef, spesso si assaporano le sue idee, in quanto difficilmente sarà proprio lui a cucinare.

e) Se pensa alla sua vita professionale non può fare a meno di... penso proprio della mia cucina, nel suo senso fisico.

Non mi rendo conto di aver passato due terzi, se non di più della mia vita lì dentro, ma sicuramente è un qualcosa che non mi è mai pesato, anzi è una passione che ho sempre avuto.

f) Come è iniziato il suo percorso nella creazione di JRE Italia?

L'associazione dei Jaunes Restaurateurs d'Europe è nata in Francia nel 1974, per volere di Madame Seitz, addetta alle pubbliche relazioni del Grand Marnier. Purtroppo, in quegli anni morì molto giovane il figlio di Monsieur Tingaud, un importante cuoco come il padre, il quale era anche molto amico di Madame Seitz.

Così si decise di creare un'associazione amicale e di collaborazione tra giovani chef dai 25 ai 35 anni, e da 3 anni devono essere proprietari del locale dove esercitano. Ben presto i legami si allargarono un po' in tutta Europa, dalla Spagna, alla Svizzera al Belgio.

Finché negli anni '90 un cliente importante svizzero mi chiese di creare una sezione Italia di questo progetto e così man mano iniziai a prendere i contatti con un altro ristoratore a Cortina, creando inizialmente un gruppo di 20 persone. Attualmente sono un Socio Onorario.



g) Tre consigli che darebbe a studenti e studentesse che vogliono seguire il suo cammino professionale...essere convinti di ciò che si fa e farlo con passione. Se si vuole arrivare in alto è importante mettere al primo posto il lavoro e poi tutto il resto. Anche lo spirito, la predisposizione e l'adattamento sono elementi fondamentali.

h) Come vede la nostra Scuola oggi? Personalmente, noto che sia cambiata rispetto alle sue origini anche in tema di professionalità, obiettivi e insegnamenti. Una scuola professionale e tecnica come è sempre stata la Scuola di Stresa, deve insegnare un mestiere al meglio, per preparare i giovani discenti al mondo del lavoro.

JRE, neverending passion

JRE è l'associazione che raccoglie i più giovani e rappresentativi chef dell'alta gastronomia, accomunati dall'amore per la cucina e dal desiderio di condividere esperienze e valori. Una realtà fondata sulla ricerca e sull'eccellenza.

Nata in Francia nella metà degli anni Settanta, conta oggi più di 350 ristoranti affiliati, distribuiti in 15 Paesi differenti, rappresentanti di altrettante esperienze e interpretazioni culinarie: Austria, Belgio, Croazia, Danimarca, Germania, Francia, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Olanda, Polonia, Slovenia, Spagna, Svizzera e Regno Unito.

La compagine italiana, oggi composta da 75 chef proprietari dei Ristoranti, è guidata da Filippo Saporito, titolare del Ristorante La Leggenda dei Frati di Firenze. "La nostra attività è caratterizzata dalla particolare attenzione sul ruolo della cucina quale canale per poter trasmettere messaggi culturali, di confronto e crescita. L'azione portata avanti da JRE Italia è legata a progetti legati alla formazione, beneficenza e salute".



JRE
JEUNES RESTAURATEURS

8

Un Progetto dal sapore nuovo: nasce Alta Formazione firmata "La Scuola di Stresa"

di **Selene Mazzoni** Socio Gruppo H

la Scuola di Stresa

In che cosa consiste?

È un percorso post-diploma di alta formazione professionale nel campo turistico, alberghiero e ristorativo. Le iscrizioni saranno aperte per coloro che hanno terminato il percorso di studi superiore, e non sarà obbligatoria la provenienza da un istituto alberghiero. Questo percorso biennale sarà riconosciuto dal mondo universitario, così che i due anni saranno validati.

L'impianto tecnico ha preso ispirazione dalla filosofia delle grandi scuole d'Hotellerie europee, con però la qualità e la specificità italiana, verranno affrontati temi didattici per competenze tecnico culturali e abilità professionali nei propri protocolli applicativi in continuo aggiornamento secondo le esigenze di mercato.

Un' iniziativa ambiziosa, ma che a breve aprirà le porte ai suoi primi allievi: **Alta Formazione La Scuola di Stresa.**

Un progetto ideato dalla Nostra Associazione **HOSPES**, che ormai da generazioni, come sappiamo, è formata da un gruppo di personalità del mondo dell'industria e della cultura per dotare La Scuola di Stresa di una sede e di strutture idonee al ruolo in campo didattico e culturale. È anche una Grande Famiglia per i propri Soci e centro di riferimento per moltissimi allievi di ieri e di oggi dell'Istituto.

Perciò, forti dell'esperienza e soprattutto eredi di quel patrimonio di inestimabile valore, **HOSPES** ha proposto una nuova esperienza, che possa riprendere quello che si faceva a Stresa sino alla fine degli anni Settanta, adattandola ai tempi attuali. Ossia, un corso specialistico di alta formazione, una nuova concezione di Scuola d'Hotellerie basata sul dualismo tra azienda e scuola.

Perché questo Progetto?

Come **HOSPES** percepiamo che oggi giorno Scuola e vita reale sono poco in contatto tra loro, quando invece è necessario avvicinare scuola e realtà territoriale.

Inoltre, abbiamo un continuo rapporto diretto con il modo del lavoro, grazie ai tanti albergatori, ristoratori e imprenditori nostri Soci, permettendoci di percepire da parte del mercato l'esigenza di immettere nel settore studenti con maggior specializzazione.



Tra le competenze che si intendono trasmettere:

- Tecniche di accoglienza e gestione delle strutture turistico-ricettive;
- Garantire una corretta gestione dell'impresa turistica-ricettiva;
- Coordinare le diverse funzioni aziendali;
- Sovrintendere all'implementazione delle politiche aziendali;
- Analizzare ed interpretare il mercato di riferimento, la concorrenza e la domanda turistica;
- Definire e sovrintendere ai budget aziendali;
- La gestione del personale;
- Definizione del piano di qualità dei servizi offerti;
- La buona comunicazione turistica e il corretto utilizzo delle tecnologie utilizzate in tutto il ciclo dell'ospite. Lo scopo di questo percorso didattico, è la formazione di quadri intermedi per mansioni di supporto direttivo in aziende alberghiere. La Formazione "Duale" consiste nell'alternare momenti di studio d'aula e altri di attività tecnico pratiche in contesto reale, lavori di team work e lo sviluppo di attitudini professionali.

Dove avrà sede il Progetto?

HOSPES è in fase di trattativa con l'Amministrazione provinciale del VCO, proprietaria dell'immobile di via Prof. Albano Mainardi 5, in Stresa, lo stabile sarà oggetto di rifacimento nel prossimo anno, e sarà disponibile nel 2023.

All'interno dell'edificio l'Amministrazione provinciale darà ad HOSPES la concessione di utilizzare delle aule da destinare al progetto di alta formazione post-diploma e l'utilizzo dei laboratori, in accordo con l'Istituto "Erminio Maggia".

Infine, HOSPES assumerà tramite altre formule giuridiche, riconosciute dall'Ente regionale la gestione del percorso di alta formazione e la direzione didattica.



9

Anche HOSPES tra i partecipanti al "Tourism Talent Day"

di Cristina Piazza Socio Gruppo H

Il primo evento in Italia dedicato alla valorizzazione del capitale umano nella sfera del turismo

Si è svolto il 31 marzo 2022 al Palacongressi di Rimini l'evento, ideato ed organizzato da Teamwork Hospitality con la collaborazione di Hotel Performance e parte del quadro "Tourism Summit di Rimini".

Teamwork Hospitality si occupa di formazione e aggiornamento per il settore dell'Ospitalità, tra cui strutture ricettive e ristoranti. Inoltre, si occupano anche di servizio e qualità ospitale in cliniche e casinò. Il Presidente di Teamwork Hospitality

è Mauro Santinato, consulente in marketing e vendita da oltre 30 anni, ideatore e promotore dei principali club di prodotto, formatore di importanti catene alberghiere nazionali ed internazionali come Holiday-Inn, Bestwestern ed Hilton.

Il Tourism Talent Day è durato un'intera giornata con seminari formativi, in tema di risorse umane, nuovi modelli di lavoro, nuove competenze, ultime tendenze e casi di successo: in programma interventi di aggiornamento sull'evoluzione e sulla trasformazione del settore HR, conferenze su casi reali e trend di mercato, tavole rotonde e dibattiti su nuove figure professionali.

Oltre ai seminari, anche incontri tra domanda e offerta nel settore turistico, infatti è stata allestita un'area riservata al networking tra le aziende partner e i visitatori con desk e spazi espositivi.

Perché è importante un evento come Tourism Talent Day?

Poter contare su personale formato è fondamentale per le strutture ricettive e le attività ristorative. La formazione è indispensabile per poter lavorare con professionalità nel campo dell'ospitalità, per entrare in generale nel mondo del lavoro o per migliorare le proprie performance. La richiesta di collaboratori preparati e capaci, da parte di albergatori e ristoratori, è aumentata di anno in anno fino a diventare urgente. Il nuovo turista è sempre più attento alla cura e alla qualità del servizio e a bisogni che richiedono personale capace di soddisfarli e anticiparli. Non c'è tool, software o strumento digitale che può sostituire il cuore dell'ospitalità: le persone.

Persone per troppo tempo sottovalutate nel loro potenziale, ruolo e formazione. Ma il mondo dell'Hospitality sta facendo un'importante inversione di marcia da questo punto di vista.

TEAMWORK
HOSPITALITY



Chi ha partecipato al Tourism Talent Day?

Chi si occupa di risorse umane e di formazione all'interno delle aziende del settore turistico (albergatori, catene alberghiere, tour operator, consorzi);

- imprenditori e manager del settore turistico che vogliono formarsi o aggiornarsi;

- amministratori e dirigenti pubblici della programmazione turistica;

- associazioni di categoria e professionali; professionisti in cerca di nuove opportunità e sfide.

Tra i relatori al Tourism Talent Day:

- Beatrice Carlorosi, Talent, Learning and Development Director, NH Hotel Group

- Enrica Tomei, Talent & Culture and CSR Manager Italy, Greece, Malta, Israel, Accor

- Giancarlo Carniani, General Manager, ToFlorence Hotels

- Michele Sambaldi, Managing Director, Pellicano Hotels

- Cesare Mansi, General Manager, Camperio Hotel, Milano (Best Young General Manager in Europe)

- Daniele Manucci, Sales & LinkedIn Specialist

- Enrica Cotarella, co-fondatrice, Intrecci Alta Formazione (fa parte della Famiglia Cotarella, l'azienda vinicola umbro laziale fondata nel 1979 dal padre enologo)

- Matteo Zappile, Restaurant Manager, Ristorante Il Pagliaccio, Roma (1 stella Michelin, Zappile è stato premiato per il miglior servizio di sala 2022)
Oscar Galeazzi, CEO, LavoroTurismo.it

Si sono svolti altri tre eventi in contemporanea a Tourism Talent Day: Improve Hotel sull'incremento delle vendite in hotel, Tourism Data Conference sull'utilizzo e sull'interpretazione dei dati nel turismo, Destination Lab sul futuro delle destinazioni turistiche. La partecipazione è stata di 800 presenze! Riscuotendo molto successo. Tra gli intervenuti di

maggiore rilievo anche **Michil Costa**, noto albergatore tirolese che ha presentato nell'occasione il suo nuovo libro "FuTurismo".

Non poteva mancare la partecipazione dell'Associazione **HOSPES**, il Nostro presidente **Prof. Riccardo Fava Camillo**, si è recato a Rimini per l'evento congressuale. Oltre ad aver partecipato agli interessanti interventi dei relatori, il presidente di HOSPES ha potuto far conoscere in via informale agli organizzatori dell'evento _ il progetto di alta formazione "La Scuola di Stresa" che HOSPES intenderà avviare una volta che sarà riqualificato lo storico edificio di Viale Prof. Albano Mainardi a Stresa

Michil Costa

Michil Costa, classe 1961, negli anni Ottanta viene considerato un visionario, ma in realtà credeva in una **gastronomia di alto livello**: l'apertura della Stua di Michil ha richiesto coraggio, ma nella vita ha sempre assunto posizioni radicali. Per lui bisogna **puntare sull'empatia verso l'ospite**, con meno specializzazione ma più umanità; importante è anche l'incontro tra chi è ospitato e che ospita, ma soprattutto con il territorio che ospita.

Ad oggi insieme alla sua famiglia è proprietario e gestisce tre alberghi: l'Hotel La Perla e il Berghotel Ladinia a Corvara (Alta Badia sudtirolese) e l'Hotel Posta Marcucci a Bagno Vignoni, in Val d'Orcia (nel Senese). È anche Presidente del comitato organizzatore della Maratona delle Dolomiti, un evento ciclistico non agonistico che si svolge a luglio sulle Dolomiti, interessando sei passi alpini (Pordoi, Sella, Campolongo, Falzarego, Gardena, Valparola e Giau).



10 Fiera Milano City apre le porte a Bit 2022

di **Selene Mazzoni** Socio Gruppo H
e **Michela Perna** Socio Gruppo H

Tra gli espositori del Nostro Bel Paese anche la Regione Piemonte supportata da HOSPES nell'attività di promozione turistica

Finalmente quest'anno è tornato in presenza l'attesissimo appuntamento con Bit, Borsa Internazionale del Turismo, una fiera molto frequentata da tutti coloro che amano viaggiare, ma anche da molti blogger, giornalisti, strutture turistico-alberghiere e da altri operatori del settore viaggi e del turismo. Bit 2022 è stata inaugurata nella giornata di domenica 10 aprile con la presenza del Ministro del Turismo Massimo Garavaglia, il quale ha tagliato il nastro tricolore e ha affermato: "il 2022 è l'anno della ripartenza". La fiera poi è proseguita anche nelle giornate di lunedì 11 e di martedì 12 aprile, durante le quali però come negli scorsi anni pre-pandemici, l'ingresso è consentito solo ai professionisti del settore per attività di B2B, oltre a convegni e molto altro.

- Ma che cosa è di preciso Bit e perché è un appuntamento così importante?

Bit è una fiera che permette al mondo di incontrarsi in un unico luogo e di interagire tra le sue parti, anticipa le ultime tendenze e novità per comprendere l'evolversi delle abitudini dei turisti.

È l'evento di riferimento in Italia e tra le più famose fiere in Europa in cui l'universo Turismo è protagonista, supportando in particolare l'industria turistica italiana nel mondo e permettendo una maggiore e più efficace promozione dell'offerta internazionale in Italia, in quanto molti sono anche gli stand degli altri Paesi, dall'America all'Africa fino all'estremo Oriente.

È anche un ottimo progetto per far incontrare domanda e offerta del settore, creando preziosi momenti di confronto tra i professionisti di **molte aree tematiche**: dal Leisure, per scoprire destinazioni e nuove mete vacanza, al MICE, ossia al settore eventi, meeting e congressi, dal Wedding al Tech, dall'Experience al Job. Ma anche il BeTech un'area dedicata alla tecnologia con servizi esclusivi in tema di networking e formazione con influencer, esperti e innovatori del travel.

Anche quest'anno l'Italia con le sue regioni era esposta al piano terra della fiera, mentre al secondo piano si entrava nel "circuitto Mondo", con molti espositori internazionali.

La Regione Piemonte aveva uno stand luminoso con lo slogan "Piemonte a Place to Experience" dell'Agenzia di promozione turistica regionale: **VisitPiemonte**. Il territorio è stato presentato insieme alle 7 Agenzie Turistiche Locali, da operatori turistici e anche da alcuni dei Nostri Soci Gruppo H e Junior che con entusiasmo hanno risposto all'invito di HOSPES per partecipare a questo importante evento.



La delegazione Soci HOSPES presente era composta da:

- Selene Mazzoni, Socio Gruppo H e con il compito di promuovere l'area istituzionale del Piemonte e coordinare i ragazzi nelle loro varie postazioni;
- Michela Perna, Socio Gruppo H e si è occupata di promuovere l'area eventi ed istituzionale del Piemonte;
- Giacomo Maggi, Socio Gruppo H, la sua mansione è stata principalmente quella di dare assistenza all'area eventi dello stand;
- Lorenzo Appetito, Socio Gruppo H, il quale era posizionato nell'area ATL, in particolare in quelle di: Langhe e Roero, Alexala, ossia Alessandria e provincia e Cuneese;

• Martina Omarini, Socio Junior, si è occupata della promozione turistica nelle ATL di: Novara e provincia, Biella, Valsesia e Vercelli;

• Giulia Garippa, Socio Junior, ha svolto attività di promozione presso il desk delle ATL di Torino e provincia e del Distretto Turistico dei Laghi.

• Matteo Bottini, Socio Junior, ha gestito l'area relax dello stand, la quale era provvista di una macchinetta per il caffè e di alcune specialità dolciarie della regione;

• Aurora Ambesi, Socio Gruppo H che ha promosso il Piemonte presso il desk istituzionale.

Immane anche il Socio HOSPES Alessandro Porrini, il Vice-Presidente di HOSPES Ermanno Gafforini e il Nostro Presidente il professor Riccardo Fava Camillo.





Il Piemonte porta alla BIT un'offerta turistica altamente variegata, ad iniziare dal patrimonio agroalimentare, con prodotti come il Tartufo Bianco d'Alba, vini con 18 DOCG e 41 DOC, e 340 Prodotti Alimentari Tipici, reinterpretati nei 46 ristoranti Stella Michelin. Eccellenze enogastronomiche abbinate ad un circuito artistico e culturale di assoluto prestigio, per esempio 40 Comuni Bandiera Arancione e 17 "Borghi più belli d'Italia", oltre a importanti siti Unesco.

Con 95 aree naturali protette, il Parco nazionale del Gran Paradiso e il Parco nazionale della Val Grande, 20.000 chilometri di percorsi ciclo-turistici e numerosi cammini storici, il Piemonte offre un'esperienza di viaggio su misura per ogni visitatore nel segno di un turismo sostenibile di alta qualità.

Sono stati presentati diversi eventi internazionali in programma nei prossimi mesi, a cominciare da Eurovision Song Contest, che dal 10 al 14 maggio ospiterà a Torino artisti provenienti da 40 nazioni. Ancora a Torino, appuntamento con la cultura al Salone del Libro dal 19 al 23 maggio. Anche in ambito sportivo il Piemonte che è primo in Italia ad aggiudicarsi il prestigioso titolo di Regione europea dello sport 2022 ha pianificato una moltitudine di eventi per un anno all'insegna dello sport.

E dal 13 al 20 novembre secondo appuntamento in Piemonte con ATP Finals, il più importante torneo di fine stagione del tennis maschile che fino al 2025 avrà luogo qui. Poi sempre a Torino dal 22 al 26 settembre prenderà avvio Terra Madre Salone del Gusto e saranno le Langhe Monferrato Roero e la Città di Alba ad ospitare la VI edizione di Global Conference in Wine Forum, il più importante forum mondiale sul turismo enologico.



“Come Regione cerchiamo di lavorare in una sinergia pubblico-privato che ci permette di presentarci al meglio – ha detto l'assessore regionale alla Cultura, Turismo e Commercio

Vittoria Poggio, la quale ha anche ringraziato l'Associazione HOSPES per il suo appoggio e supporto – Certo il periodo non è facile, c'è una guerra in atto, ma noi siamo fiduciosi perché stiamo facendo un grande lavoro, registrando nei primi mesi del 2022 un interesse di più del 33%.”

“La partecipazione alla BIT – ha proseguito l'assessore – riveste una particolare importanza per la promozione del sistema turistico del Piemonte nelle sue diverse componenti.

La serie di grandi eventi a carattere culturale, sportivo ed enogastronomico sono cassa di risonanza dell'intero territorio ed offrono un'eccezionale opportunità di visibilità e promozione del Piemonte nel mondo, oltre ad essere motori fondamentali per il marketing e per lo sviluppo economico.”

Inoltre, sempre nell'area eventi si è parlato di: Sacri Monti, un itinerario e percorso spirituale che si può svolgere anche da remoto attraverso una app; poi i numerosi eventi alla Reggia di Venaria ed infine la presentazione di un progetto Interreg Italia – Svizzera, dal titolo “In bici a pelo d'acqua”, un itinerario cicloturistico dal Vallese alle risaie della bassa Novarese, percorrendo il “mare a quadretti”.

Nel complesso Bit 2022 è stato sicuramente un evento che ha permesso al Turismo di tornare più forte di prima, pronto per nuove sfide, ma sempre con la capacità di offrire esperienze di qualità e su misura per tutti.

“Come HOSPES siamo fieri ed entusiasti di aver partecipato di nuovo ad un evento di questo calibro, rinnovando con piacere la stretta collaborazione CON la Regione Piemonte ed i suoi Enti.”



la Scuola
di Stresa



Cosa proporresti per migliorare l'attività di HOSPES?

Rimanete sempre collegati con:

www.associazionehospes.it

