Travelnostop
il giornale del travelling italiano

Dal comando alla leadership: la ricetta di Borelli per l’hotellerie moderna

Autore: Monia Marchese

Data: 25 Agosto 2026

Riceviamo e volentieri pubblichiamo alcuni estratti di un’analisi redatta dal socio ADA Calabria, Tommaso Borelli, sulla crisi del personale che oggi affligge il settore ricettivo. Il problema, evidenzia Borelli, non deriva soltanto dalla scarsità di candidati o dalla stagionalità, ma da un modello organizzativo ormai superato che gestisce i collaboratori odierni con una mentalità legata agli anni ’70.

Borelli sottolinea come la struttura verticistica basata sul mero controllo (“io comando, tu esegui”) sia inadeguata ad affrontare le complessità del mercato attuale. La vera sfida delle strutture alberghiere risiede nella transizione dall’autorità all’autorevolezza, sostituendo la ricerca del colpevole con l’analisi delle cause organizzative e investendo in una formazione continua.

Il punto di vista di Borelli evidenzia alcuni capisaldi per il management del settore:
Il nuovo ruolo del direttore: Non deve essere un controllore ossessivo né un “compagno” informale, ma un architetto di processi e standard capaci di funzionare autonomamente.
Gestione del cambio generazionale: La Generazione Z e le diverse figure professionali richiedono

obiettivi chiari, formazione, autonomia e feedback, anziché ordini calati dall’alto.
Rispetto reciproco e cultura dell’errore: Il valore dell’accoglienza nasce dall’equilibrio tra un’azienda responsabile, un manager autorevole e un collaboratore valorizzato.
Il personale non va considerato come una semplice voce di costo, ma come parte integrante dell’esperienza fornita all’ospite.

La vera sfida per l’hotellerie, dunque, non è più soltanto reclutare, ma evolvere la cultura manageriale per creare ambienti di lavoro in cui i talenti scelgano di rimanere.

Riferimento articolo: https://travelnostop.com/news/riceviamo-e-pubblichiamo/dal-comando-alla-leadership-la-ricetta-di-borelli-per-lhotellerie-moderna_684909

Generato il 10/11/2026