



# **OSSERVATORIO ADADISPLAY**

Centro Studi Manageriali  
dell'Associazione nazionale dei Direttori d'Albergo (ADA)

## **SONDAGGIO FLASH**

### **“PRIMA VALUTAZIONE DEI MANAGER ALBERGHIERI ITALIANI SUGLI IMPATTI DEL FENOMENO CORONAVIRUS SUL SISTEMA RICETTIVO ITALIANO”**

Report sintetico relativo ai principali risultati del Sondaggio Flash realizzato dal Centro Studi Manageriali dell'Associazione nazionale dei Direttori d'Albergo (ADA) volto a rilevare le prime valutazioni dei manager d'albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano

#### **Riepilogo dei principali risultati - 14/03/2020**

##### **- CORONAVIRUS: UNA PREOCCUPAZIONE REALE PER I MANAGER D'ALBERGO ITALIANI**

La reale preoccupazione verso il fenomeno Coronavirus e verso il problema della misura degli impatti che lo stesso fenomeno ha avuto ed avrà nell'immediato futuro sul sistema della ricettività alberghiera italiana è testimoniata dall'immediata celerità con cui decine di professionisti della ospitalità italiana hanno risposto al presente sondaggio.

Per i Manager d'Albergo italiano, il sondaggio rappresenta un modo per potersi confrontare con le/gli altre/i colleghe/i, per creare un archivio delle problematiche, per descrivere gli scenari attuali e dell'immediato futuro, per rappresentare alle istituzioni pubbliche ed al sistema politico nazionale oltre che la situazione reale, anche le problematiche e le istanze su cui occorrerebbe confrontarsi per aiutare il contenimento dei danni economici e dei livelli occupazionali in ambito alberghiero.

##### **- SITUAZIONE ATTUALE**

Ai manager d'albergo intervistati (persone addette alla direzione di una struttura ricettiva alberghiera o extralberghiera) è stato chiesto di esprimere una valutazione complessiva sulla situazione generata dal problema Coronavirus, in particolare riguardo agli effetti determinatisi sulla struttura ricettiva di cui si è responsabili: la risposta non ammette discussioni, per la quasi totalità degli intervistati (97%) le conseguenze ci sono state e sono state decisamente negative. di valutare l'andamento del periodo giugno-settembre 2019 rispetto al periodo giugno-settembre 2018.

Nella visione di dettaglio, non si salva da questa situazione negativa nessun aspetto: né il fatturato (che è l'aspetto più penalizzato), né le prenotazioni, né i flussi turistici stranieri, e nemmeno i flussi turistici italiani (che fra quelli elencati è l'aspetto comunque meno penalizzato).

Inoltre, e sempre in riferimento allo stato dell'arte attuale, si è verificata la situazione rispetto agli interventi che si fossero dovuti rendere necessari ai fini del rafforzamento della sanificazione degli ambienti più importanti di una struttura ricettiva: Camere, Spazi Comuni e, se presenti, Cucina e Ristorante. In effetti, rispetto a questi quattro rilevanti ambienti, in oltre il 50% dei casi nelle strutture ricettive a fini precauzionali si sono attivati ulteriori interventi di sanificazione, pulizia ed igienizzazione, di tutti gli ambienti citati, con però ulteriore particolare attenzione dedicata alla sanificazione degli "spazi comuni" e delle "camere", ed alla più pulizia più approfondita della "cucina" e del "ristorante".

##### **- PREVISIONI**

Oltre alla situazione attuale, quale scenario futuro si prospetta per il sistema della ricettività alberghiera in Italia? A questo proposito, e cioè sul versante previsionale, i manager d'albergo italiani manifestano il loro punto di vista che si basa sia su dati oggettivi (prenotazioni, disdette, ecc.) che sulla percezione soggettiva della situazione. Il quadro complessivo delle risposte ottenute non possiamo dire che descriva un quadro futuro incoraggiante, in quanto solo leggermente meno negativa rispetto alla valutazione fatta e già descritta sulla "situazione attuale". In ogni caso, ai






manager d'albergo italiani è stato chiesto di esprimersi rispetto a come prevedano sarà il periodo Pasquale 2020 ed il periodo Giugno-Settembre 2020 rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, con particolare riguardo: al fatturato totale, alla durata media del soggiorno dei clienti, ai flussi turistici stranieri ed ai flussi turistici italiani.



Rispetto alle previsioni che attengono alla Pasqua 2020, fra i manager d'albergo italiani è presente una idea ben precisa: le previsioni sono decisamente negative in quanto circa il 90% di essi si dichiarano convinti che rispetto all'anno precedente vi sarà un'importante flessione, mentre proprio nessuno prevede aumenti neppure moderati delle opportunità di crescita della propria struttura ricettiva.

Passando alle previsioni che attengono al periodo Giugno-Settembre 2020, si evidenzia la presenza diffusa di indecisione ed anche di incertezza, in quanto circa un quarto dei manager d'albergo intervistati non riescono a fornire una valutazione dello scenario futuro rispondendo ai quesiti con un "non so". I restanti intervistati, solo in bassissime percentuali (tra l'1 ed il 3%) prevedono aumenti moderati o sensibili del fatturato totale, della durata media del soggiorno dei clienti, dei flussi turistici stranieri e dei flussi turistici italiani. Decisamente negative sono comunque le previsioni per il periodo Giugno-Settembre 2020 riguardo ai flussi stranieri ed al fatturato totale.

#### - IN SINTESI: LA SITUAZIONE ATTUALE

Effetto complessivo attuale del Coronavirus sul settore delle strutture ricettive alberghiere	Singoli aspetti valutati: fatturato; prenotazioni; flussi turistici stranieri; flussi turistici italiani	Ulteriore pulizia, sanificazione ed igienizzazione, della struttura ricettiva in conseguenza del Coronavirus
		
Valutazione Molto NEGATIVA per circa il 97% degli intervistati	Valutazione Molto NEGATIVA tra il 91% ed il 97% degli intervistati per ognuno dei singoli aspetti	Valutazione NEGATIVA solo in quanto costo e preoccupazione aggiuntivi per poco oltre la metà degli intervistati; si evidenzia che già diversi sono i sistemi di qualità applicati al settore ed ai diversi ambienti dell'albergo

#### - IN SINTESI: LA SITUAZIONE PREVISIONALE

<b>PASQUA 2020</b>		<b>GIUGNO-SETTEMBRE 2020</b>
Previsione per Pasqua 2020 rispetto: al fatturato totale; alla durata media del soggiorno dei clienti; ai flussi turistici stranieri; ai flussi turistici italiani.		Previsione per Giugno-Settembre 2020 rispetto: al fatturato totale; alla durata media del soggiorno dei clienti; ai flussi turistici stranieri; ai flussi turistici italiani.
		
Valutazione MOLTO NEGATIVA in quanto a prevedere una diminuzione moderata o sensibile relativamente agli aspetti in valutazione è circa il 90% degli intervistati, con qualche indeciso e con nessuno che preveda possibili situazioni positive.		Valutazione NEGATIVA in quanto a prevedere una diminuzione moderata o sensibile relativamente agli aspetti in valutazione è circa il 50-70% degli intervistati, con qualcuno che ipotizza una sostanziale stabilità e con una discreta percentuale di indecisi.

Fonte: Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: "Prime valutazioni dei manager d'albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano", marzo 2020.



# **OSSERVATORIO ADADISPLAY**

Centro Studi Manageriali  
dell'Associazione nazionale dei Direttori d'Albergo (ADA)

## **SONDAGGIO FLASH**

### **“PRIMA VALUTAZIONE DEI MANAGER D'ALBERGO ITALIANI SUGLI IMPATTI DEL FENOMENO CORONAVIRUS SUL SISTEMA RICETTIVO ITALIANO”**

Report sintetico relativo ai principali risultati del Sondaggio Flash realizzato dal Centro Studi Manageriali dell'Associazione nazionale dei Direttori d'Albergo (ADA) volto a rilevare le prime valutazioni dei manager d'albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano

#### **RIEPILOGO ELABORAZIONI AL 14/03/2020**

**TIPOLOGIA DI INDAGINE** – Indagine svolta dal CSM (*Centro Studi Manageriali*) “Raffaello Gattuso” dell'ADA (*Associazione nazionale dei Direttori d'Albergo*) in collaborazione con l'Ises (*Istituto per gli Studi Economici e Sociali*) e con il CReST (*Centro Ricerche e Studi sul Turismo dell'Università della Calabria*), nel mese di marzo 2020, attraverso la somministrazione di un questionario CAWI (interviste Web Based) rivolto ad un campione rappresentativo degli iscritti all'Associazione nazionale dei Direttori di Albergo (manager in attività di strutture ricettive distribuite su tutto il territorio nazionale).

<b>Tipologia intervistato/a:</b>	<b>%</b>
Manager d'Albergo o persona addetta alla Direzione, che lavora in una struttura ricettiva di cui non è proprietaria/o	63,7
Manager d'Albergo o persona addetta alla Direzione, che lavora in una struttura ricettiva di cui è proprietaria/o	18,6
Manager d'Albergo o, comunque, persona addetta alla Direzione, attualmente non in attività	17,7*
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d'albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.

\* La presenza nell'indirizzario di tale tipologia di intervistato/a è stata rilevata ma non ha partecipato al sondaggio

<b>Tipologia struttura ricettiva alberghiera:</b>	<b>%</b>
3 stelle	18,2
4 stelle	75,3
5 stelle	6,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d'albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.



**- Collocazione struttura alberghiera per zona di ubicazione e per area territoriale italiana di ubicazione (%)**

Zona di ubicazione	Area territoriale ubicazione struttura ricettiva			Totale riga
	Nord	Centro	Sud e isole	
in montagna	10,0		5,8	5,4
al mare	10,0	4,8	57,7	35,5
in collina	5,0	14,3	5,8	7,5
in campagna		14,3	9,6	8,6
sul lago	5,0	4,8		2,2
in città	70,0	61,9	17,3	38,7
altro			3,8	2,2
Totale colonna	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: "Prime valutazioni dei manager d'albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano", marzo 2020.

**- Capacità ricettiva struttura ricettiva (numero di posti letto) per area territoriale italiana di ubicazione (%)**

Capacità ricettiva struttura ricettiva (numero di posti letto)	Area territoriale ubicazione struttura ricettiva			Totale riga
	Nord	Centro	Sud e isole	
fino a 25 posti letto	10,0		7,7	6,5
da 26 a 50 posti letto		4,8	15,4	9,7
da 51 a 100 posti letto	35,0	28,6	11,5	20,4
da 101 a 200 posti letto	40,0	47,6	30,8	36,6
da 201 a 500 posti letto	15,0	19,0	26,9	22,6
oltre 500 posti letto			7,7	4,3
Totale colonna	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: "Prime valutazioni dei manager d'albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano", marzo 2020.

**- Classe di ampiezza struttura ricettiva (n. tot. dipendenti) per area territoriale di italiana ubicazione (%)**

Classe di ampiezza struttura ricettiva (n. tot. dipendenti)	Area territoriale ubicazione struttura ricettiva			Totale riga
	Nord	Centro	Sud e isole	
fino a 9	15,0	28,6	17,3	19,4
da 10 a 49	70,0	52,4	50,0	54,8
da 50 a 100	10,0	19,0	23,1	19,4
da 101 a 200	5,0		7,7	5,4
oltre 200			1,9	1,1
Totale colonna	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: "Prime valutazioni dei manager d'albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano", marzo 2020.



**- Risposte alla domanda: “Se dovesse esprimere una valutazione complessiva sulla situazione generata dal problema Coronavirus, riguardo agli effetti determinatisi sulla sua struttura ricettiva lei direbbe che questi effetti sono ad oggi:” per area territoriale italiana di ubicazione (%)**

Risposte alla domanda:	Area territoriale ubicazione struttura ricettiva			Totale riga
	Nord	Centro	Sud e isole	
- Positivi			1,9	1,1
- Negativi	100,0	100,0	94,3	96,7
- Né negativi né positivi			3,8	2,2
Totale colonna	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d’albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.

**- Risposte alla domanda: “La diffusione del Coronavirus ha avuto un impatto negativo sulla sua struttura ricettiva in termini di:”**

Risposte:	Si	No
- Fatturato	96,8	3,2
- Prenotazioni	95,7	4,3
- Flussi turistici stranieri	95,6	4,4
- Flussi turistici italiani	91,3	8,7

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d’albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.

**- Risposte alla domanda: “In riferimento alla sua struttura ricettiva, si sono resi necessari interventi mirati al rafforzamento della sanificazione delle CAMERE?”**

Risposte	No	Si
- Pulizia ulteriore	46,7	53,3
- Sanificazione ulteriore	42,9	57,1
- Igienizzazione ulteriore	46,7	53,3

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d’albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.

**- Risposte alla domanda: “In riferimento alla sua struttura ricettiva, si sono resi necessari interventi mirati al rafforzamento della sanificazione delle SPAZI COMUNI?”**

Risposte	No	Si
- Pulizia ulteriore	42,9	57,1
- Sanificazione ulteriore	40,0	60,0
- Igienizzazione ulteriore	43,3	56,7

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d’albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.

**- Risposte alla domanda: “In riferimento alla sua struttura ricettiva, si sono resi necessari interventi mirati al rafforzamento della sanificazione delle CUCINA (se presente)?”**

Risposte	No	Si
- Pulizia ulteriore	40,2	59,8
- Sanificazione ulteriore	45,0	55,0
- Igienizzazione ulteriore	48,8	51,2

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d’albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.



**- Risposte alla domanda: “In riferimento alla sua struttura ricettiva, si sono resi necessari interventi mirati al rafforzamento della sanificazione delle RISTORANTE (se presente)?”**

Risposte	Risposte	
	No	Si
- Pulizia ulteriore	45,2	54,8
- Sanificazione ulteriore	46,5	53,5
- Igienizzazione ulteriore	50,7	49,3

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d’albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.

**- Risposte alla domanda: “Con riferimento alla sua struttura alberghiera, come prevede sarà il periodo Pasqua 2020 rispetto allo stesso periodo dell’anno precedente, con particolare riguardo:”**

Risposte	aumento		sostanziale stabilità	diminuzione		Non so	Totale
	sensibile	moderato		moderata	sensibile		
- al fatturato totale	0,0	0,0	1,1	4,6	84,0	10,3	100,0
- alla durata media del soggiorno dei clienti	0,0	0,0	2,3	6,9	75,9	14,9	100,0
- ai flussi turistici stranieri	0,0	0,0	1,2	8,0	82,8	8,0	100,0
- ai flussi turistici italiani	0,0	0,0	2,3	6,9	81,6	9,2	100,0

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d’albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.

**- Risposte alla domanda: “Con riferimento alla sua struttura alberghiera, come prevede sarà il periodo Giugno-Settembre 2020 rispetto allo stesso periodo dell’anno precedente, con particolare riguardo:”**

Risposte	aumento		sostanziale stabilità	diminuzione		Non so	Totale
	sensibile	moderato		moderata	sensibile		
- al fatturato totale	2,3	0,0	5,7	24,1	42,5	25,3	100,0
- alla durata media del soggiorno dei clienti	2,3	1,1	12,6	19,5	37,9	26,4	100,0
- ai flussi turistici stranieri	1,1	1,1	3,4	20,7	49,4	24,1	100,0
- ai flussi turistici italiani	2,3	2,3	9,2	21,8	35,6	28,7	100,0

Fonte- Centro Studi Manageriali ADA - Osservatorio ADADisplay Sondaggio Flash: “Prime valutazioni dei manager d’albergo italiani sugli impatti del fenomeno Coronavirus sul sistema ricettivo italiano”, marzo 2020.