

Shipping Italy

Il quotidiano online del trasporto marittimo

Paolo Benassi presenta il “Manuale del commissario di bordo”

Nicola Capuzzo · Thursday, August 20th, 2020

*Contributo a cura di Paolo Benassi **

** Direttore di Maritime Holdings Group e autore del “Manuale del Commissario di Bordo”*

Il commissario di bordo è senza dubbio uno dei lavori più affascinanti sulle navi crociera. Ma è anche molto complesso poiché questa figura professionale si caratterizza per competenze che abbracciano sia il settore alberghiero che quello marittimo.

L'idea di scrivere un libro sul Commissario di Bordo è nata dalla collaborazione con l'Università di Bologna, anche in vista di un futuro Master per gli studenti laureati. Infatti il volume, pubblicato dall'editore Franco Angeli, si propone di offrire un'ampia e approfondita panoramica su questa professione e, più in generale, sull'industria crocieristica. Io ho avuto la fortuna di fare il commissario su alcune delle navi più famose e recentemente ho lavorato nell'industria in qualità di vicepresidente delle attività alberghiere per Costa Crociere (quando era ancora di proprietà della famiglia Costa) e per Maritime Holdings Group, una società di shipping management con sede in Florida. Questo mi ha permesso di conoscere la professione sia dal punto di vista del marittimo a bordo che di quello del dirigente a terra.

Il Commissario di Bordo è l'ufficiale addetto al settore alberghiero nel settore marittimo, su navi da crociera, navi fluviali e traghetti. La carriera di Commissario inizia generalmente con la posizione di Allievo Commissario, poi gradualmente sale a Terzo, Secondo, e Primo Commissario. Fino a concludersi con quella di Capo Commissario, il vero e proprio Direttore di quell'albergo navigante che è la nave passeggeri. Infatti nella terminologia inglese il Capo Commissario è indicato sia come “Hotel Director” sia come “Passenger Services General Manager”. Mentre in inglese Commissario è “Purser” dal termine inglese “purse” (borsa), riferito all'ufficiale della nave responsabile della gestione del denaro e di tutte le operazioni inerenti la contabilità e l'amministrazione di bordo.

Il Capo Commissario dirige e coordina tutti i servizi dedicati ai passeggeri, che spaziano dall'Ufficio ricevimento fino al salone di bellezza/Spa, passando per la ristorazione, i bar, il servizio cabine e tutte quelle attività di intrattenimento che caratterizzano le crociere e le rendono così interessanti.

Uno degli aspetti fondamentali di questo lavoro è l'addestramento del personale alberghiero. Nel manuale del Commissario di Bordo ho dedicato un intero capitolo su come gestire un servizio di qualità, con una serie di "case study" che toccano diversi momenti nella vita del passeggero e le possibili reazioni del personale di bordo.

L'aspetto più rilevante dell'industria crocieristica attuale è la trasformazione della crociera da una vacanza esclusiva per ricchi pensionati a un'esperienza unica, dove al piacere di andar per mare e visitare porti esotici si è aggiunta l'emozione di vivere su navi che grazie alle strutture e alla tecnologia di oggi offrono spettacoli e attività impensabili vent'anni fa. Il passeggero tipico è molto più giovane, attivo e attento a scegliere su internet quelle crociere offerte a prezzi concorrenziali.

Da una vacanza di tipo elitario riservata a pochi fortunati, la crociera si è trasformata in una vacanza destinata a un pubblico molto più ampio. Ciò ha provocato una grande evoluzione nella costruzione di navi, di cui i cantieri italiani sono all'avanguardia. Oggi infatti le grandi navi da crociera possono trasportare fino a 6.000 passeggeri e necessitano di un equipaggio di almeno 2.000 marittimi.

Se si considera che più del 95% per personale che lavora su una nave crociera appartiene alla sezione alberghiera si può capire che il Capo Commissario è responsabile della grande maggioranza del personale di bordo con l'obiettivo di massimizzare la soddisfazione dei passeggeri e, al tempo stesso, di conseguire i risultati previsti dal bilancio finanziario della società di navigazione.

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER QUOTIDIANA GRATUITA DI SHIPPING ITALY

This entry was posted on Thursday, August 20th, 2020 at 10:10 am and is filed under [Navi](#)
You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. Both comments and pings are currently closed.