

# L'intervista IHMA

Carriere prestigiose  
nell'Hotellerie Internazionale

La parola a...

**MARIA GRAZIA BONELLI**

*Best Performer IHMA*



Assistant Executive Housekeeper  
HOTEL DE LA VILLE ROME  
ROCCO FORTE HOTELS



ROCCO FORTE HOTELS

## Perche' il Master IHMA?

Non ho seguito un percorso di studi legato al Turismo, ma poco dopo la laurea ho sentito l'esigenza di seguire la strada dell'Hotellerie, per passione e ambizione ho ritenuto quel settore adatto alle mie caratteristiche. Ho iniziato subito a cercare informazioni sul web, volevo frequentare un Master che potesse darmi quelle

“ Ho scelto **IHMA**  
per l'offerta didattica  
completa e pragmatica ”



nozioni e competenze indispensabili ad una carriera nell'Industria Alberghiera.

Fra le 3 opzioni individuate ho scelto **IHMA**: in primis per l'**OFFERTA DIDATTICA** completa e pragmatica ed anche per l'intensità del percorso che si sviluppava in un tempo relativamente breve.

Un'altra informazione importante ai fini della mia

decisione è legata alla levatura dei **PARTNER** di **IHMA**. In occasione della Sessione di Selezione le percezioni iniziali sono state poi confermate dall'incontro positivo con la Direzione **IHMA**.

## L'esperienza di STAGE

Ho scelto di iniziare il mio percorso professionale nel reparto **HOUSEKEEPING**, ringrazio ancora la **DIREZIONE DEGLI STAGE IHMA** per il lavoro che è stato svolto seguendo la mia pratica con attenzione ed in linea con le mie preferenze: struttura 5 stelle lusso, nella mia città... Roma.

Subito dopo la fine del Master, infatti, ho iniziato il mio percorso nel settore alberghiero con un tirocinio di 6 mesi presso l'**HOTEL DE RUSSIE ROMA** appartenente alla lussuosa catena **ROCCO FORTE HOTELS** proprio nel reparto **HOUSEKEEPING**. Ricordo ancora nel 2013 il mio colloquio con la prima governante e con la responsabile Quality Manager.

Il periodo di stage è stato emozionante e positivo: prima una fase di training utile a coprire

tutte le fasi più importanti del reparto per una visione completa, poi sono passata ad un'altra fase di training specifica da **SUPERVISOR**.

Successivamente i miei responsabili hanno iniziato ad affidarmi piccoli compiti, per esempio le prime ispezioni dei piani.

## Il primo contratto lavorativo

Al termine dello stage, i responsabili del reparto mi proposero una sostituzione di 3 mesi nel periodo estivo come **JUNIOR SUPERVISOR**: con il nuovo contratto ho iniziato a gestire in autonomia molte attività comprendendo anche le aperture e le chiusure con turni serali.

# Il reparto Housekeeping: OPERATIVO & AMMINISTRATIVO

Terminati i primi 3 mesi di contratto, precisamente dopo l'estate 2014, è arrivato un nuovo contratto, questa volta direttamente di 1 anno con il ruolo di **HOUSEKEEPING SUPERVISOR**: maggiore autonomia, gestione organizzativa, quindi maggiori responsabilità anche con l'aumento dei turni serali.

Terminato il primo anno di contratto, nell'ottobre 2015, l'azienda ha rinnovato la proposta prima con un nuovo contratto di 12 mesi e successivamente con un altro di 9 mesi: con i nuovi contratti sono aumentate notevolmente le mie responsabilità non solo sull'operativo, ma anche sulla par-

te amministrativa che nel nostro reparto ha una grande importanza per garantire il corretto svolgimento delle mansioni delle singole risorse (fra le altre attività, per esempio, la gestione dei contratti giornalieri delle risorse a chiamata).

## La svolta professionale: SENIOR HOUSEKEEPING SUPERVISOR

Aumentando le responsabilità gradualmente ho acquisito sempre più autonomia, così l'azienda mi ha proposto il contratto indeterminato promuovendomi al ruolo di **SENIOR SUPERVISOR** (Responsabile Turno Serale) sempre nella stessa sede dell'**HOTEL DE RUSSIE ROMA**: nuovi orari, maggiori task rispettando gli elevati standard che sono indispensabili per una lussuosa struttura appartenente ad una catena alberghiera internazionale come la **ROCCO FORTE HOTELS**.

# Una giornata con la SENIOR SUPERVISOR HOUSEKEEPER

La **SUPERVISOR** arriva prima delle cameriere per preparare il lavoro giornaliero, quindi parliamo di una pianificazione suddivisa in 2 parti: mattina e sera.

La prima attività è fare il punto della situazione leggendo le mail della sera precedente, poi il controllo del numero degli arrivi e delle partenze in programma nella giornata e ovviamente la tipologia del cliente (es. VIP). Poi si passa all'operativo delle singole stanze attraverso un software specifico grazie al quale possiamo monitorare tutti i dettagli: camere in fermata, in partenza etc.

A seguire si suddividono le camere per ogni risorsa che farà riferimento alla propria **SUPERVISOR** impegnata a gestire 1 o 2 piani.

A seguire è pianificato anche il lavoro dei facchini

e della manutenzione in caso di riparazioni, in alcuni casi si deve gestire anche l'attività del Guardaroba. Oggi il lavoro del reparto **HOUSEKEEPING** non è più lo stesso rispetto al passato, c'è stata un'evidente evoluzione: la **SUPERVISOR** non si occupa solo del controllo dello Staff e della pulizia delle camere, ma anche di fornire informazioni dettagliate al cliente sul tipo di camera oppure sulla tipologia di servizio richiesta in anticipo rispetto alla data fissata di arrivo.

La stessa tempistica del rapporto con il cliente è assolutamente più lunga: precede l'arrivo e si rafforza nel corso della permanenza nella struttura. Inoltre, chi lavora nel nostro reparto con ruoli manageriali deve avere una conoscenza dettagliata anche sugli aspetti amministrativi e legali della contrattualistica.

## HOUSEKEEPING: la migliore gestione del COMPLAIN

Partiamo dal presupposto che è indispensabile sapere chi abbiamo davanti, con chi ci rapportiamo per garantire la massima efficienza rispetto alle singole richieste del cliente.

Inoltre quando parliamo di **COMPLAIN** è fondamentale anche **EVITARE PROBLEMI DI COMUNICAZIONE**, bisogna capire perfettamente cosa vuole il cliente per garantire la soluzione immediata, quando possibile, di un eventuale problema riscontrato o di una particolare esigenza. A mio avviso, inoltre,

per garantire la massima **ATTENZIONE AL CLIENTE** è sempre necessario risolvere di persona il **COMPLAIN** e non limitarsi alla comunicazione telefonica.

Più in generale, è fondamentale garantire al cliente una **SOLUZIONE IMMEDIATA** o quanto meno nel più breve tempo possibile anche in relazione con gli altri reparti della struttura con i quali sono condivise in tempo reale email con i dettagli del **COMPLAIN**.

# La carriera nell'esclusiva catena ROCCO FORTE HOTELS

Dopo un intenso periodo di lavoro a ritmi elevati ho accettato una nuova sfida...

Un nuovo percorso professionale nello stesso gruppo alberghiero, ma in una nuova struttura: recentemente, infatti, nel contesto del nuovo piano di sviluppo della catena lusso **ROCCO FORTE HOTELS**, sono stata assunta in qualità di **ASSISTANT EXECUTIVE HOUSEKEEPER** presso la rinnovata struttura 5 stelle **HOTEL DE LA VILLE ROME** nel cuore della capitale: esperienza entusiasmante!

## Competenze IHMA

**IHMA**, ha avuto un ruolo determinante per il mio rapido e concreto inserimento professionale in una struttura 5 stelle appartenente ad una lussuosa catena alberghiera.

Scegliere **IHMA** è stato fondamentale anche per l'acquisizione di conoscenze generali indispensabili per iniziare ad essere operativi fin dal primo periodo di lavoro nel settore: non solo conoscenze relative al reparto **HOUSEKEEPING**, ma anche

competenze rispetto agli altri reparti con i quali siamo comunque correlati: **FRONT OFFICE, FOOD & BEVERAGE** etc.

E' importante, infatti, non limitarsi alla conoscenza del proprio reparto ma avere una visione complessiva su ogni reparto della struttura alberghiera per ottimizzare le attività quotidiane.

## Cos'e' IHMA?

“*Inserimento professionale,  
conoscenza e competenza!*”