



Housekeeping Manager

Dove e come lavora

L'Housekeeping Manager si inserisce nella Divisione Camere (Room Division) e, in particolare, nell'Area Piani (Housekeeping), di cui è il responsabile, in alberghi di medio/grandi dimensioni e con un elevato livello di servizio. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Room Division Manager. Nelle strutture più piccole e con un livello di servizio più basso opera, invece, la Governante alla quale spettano compiti decisamente più operativi.

Cosa fa

L'Housekeeping Manager ha il compito di coordinare l'Area Piani e di gestire il team che si occupa della pulizia ed ospitalità ai piani e addetto alle aree comuni dell'albergo. È, quindi, la figura professionale che deve assicurarsi che gli ospiti trascorrono una piacevole vacanza, godano sempre del massimo comfort e possano contare su una pulizia ineccepibile in tutti gli ambienti dell'albergo; nel rispetto degli standard qualitativi previsti dalla direzione. In particolare, l'Housekeeping Manager gestisce lo staff addetto ai piani, pianificando i turni ed i ruoli affinché ogni mansione sia svolta dal giusto numero di persone nei tempi appropriati. Definisce e gestisce la preparazione e l'allestimento delle stanze, gestisce e pianifica gli interventi di manutenzione ordinari e straordinari nei vari ambienti di sua competenza. È responsabile dell'acquisto dei prodotti di pulizia e del rapporto con i relativi fornitori, oltreché della corretta attività dei servizi di lavanderia, facchinaggio e guardaroba, compreso il controllo e la gestione dei costi del reparto. Redige report dettagliati, destinati alla direzione, per quanto riguarda la gestione dei costi e come ottimizzarli (ove necessario), forma lo staff affinché padroneggi alla perfezione le pratiche e gli strumenti che assicurano la massima qualità possibile in termini di comfort e pulizia per gli ospiti e di efficienza per la struttura, crea e mantiene una costante sinergia tra il suo reparto e gli altri della struttura, specialmente con il front office con cui dovrà esserci un'intesa perfetta.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico o alberghiero, ma anche da laureati in Scienze del Turismo, in Economia del Turismo e, più in generale, in corsi di studio in ambito turistico ed economico. In ogni caso, al di là del titolo di studio posseduto, esistono numerosi corsi di formazione e specializzazione che formano questa figura professionale. Va detto, comunque, che questa figura, indipendentemente del percorso di studi, si forma sul campo, dapprima ricoprendo ruoli operativi e poi avendo la responsabilità di singoli servizi all'interno della struttura.

Competenze tecniche

L'Housekeeping Manager deve possedere un'ottima conoscenza dei reparti a lui affidati e, in generale, dell'organizzazione di tutto l'albergo, oltreché degli standard qualitativi previsti dalla direzione. Deve conoscere le procedure e le tecniche specifiche per la gestione operativa delle camere e degli altri ambienti dell'albergo, non solo per quanto riguarda gli aspetti legati al confort e all'igiene, ma anche per quanto riguarda l'ottimizzazione dei costi e dei tempi. Deve conoscere perfettamente le caratteristiche dei prodotti per la pulizia



per poter scegliere quelli migliori, per ottimizzare i tempi, i costi e preservare le superfici su cui verranno utilizzati. Deve, quindi, possedere nozioni di contabilità e amministrazione per la gestione del budget. Deve, inoltre, conoscere i fondamenti dell'interior e del flower design in modo da offrire un'atmosfera sempre accogliente ed unica agli ospiti. Deve possedere ottime conoscenze delle principali tecniche di gestione del personale e di pianificazione e organizzazione del lavoro. Deve, infine, conoscere le specifiche normative del settore, i principi generali di sicurezza negli ambienti di lavoro, oltretutto gli aspetti contrattuali e la legislazione del lavoro.

Competenze digitali e linguistiche

Per tale figura professionale è sufficiente la conoscenza della lingua inglese (scritta e parlata), mentre deve possedere competenze digitali da utilizzatore generico/esperto dovendo adoperare specifici software gestionali sviluppati appositamente per le imprese alberghiere.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro e quello di altri, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i fornitori. Deve essere una persona cortese e paziente, in grado di autocontrollarsi e di gestire lo stress, molto precisa ma comunque flessibile mentalmente, creativa e con un buon gusto estetico. Infine, deve essere disponibile a lavorare fuori orario e nel fine settimana.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".