



Room Division Manager

Dove e come lavora

Il Room Division Manager o Responsabile Divisione Camere si inserisce nella Divisione Camere (Room Division), di cui è il responsabile/direttore, in alberghi di medio/grandi dimensioni e con un elevato livello di servizio. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Direttore d'Albergo. Nelle strutture in cui tale figura non è presente gli stessi compiti possono essere svolti direttamente dal Direttore d'Albergo.

Cosa fa

Il Room Division Manager è il responsabile della Divisione Camere e delle aree/reparti collegati. È, quindi, la figura professionale che, a partire dalle strategie predisposte dalla direzione, gestisce, con funzioni di supervisione, l'area che racchiude al proprio interno i servizi di ricevimento, portineria, piani, guardaroba e lavanderia, impianti sportivi, cure e benessere, verificando e determinando indirizzi organizzativi atti a coordinare i vari servizi, garantendo gli standard qualitativi e la soddisfazione dei clienti, ma anche fornendo proiezioni di dati che possono facilitare l'attività gestionale della struttura. In particolare, il Room Division Manager assicura l'attuazione delle procedure standard predisposte dalla direzione, coordina e supervisiona i reparti del suo settore garantendone la massima collaborazione al fine di soddisfare velocemente le richieste della clientela e della direzione. È, quindi, responsabile nella gestione del personale per i reparti di sua competenza, supervisiona gli orari di servizio proposti dai capiservizio affinché tutti i turni abbiano copertura professionale ed efficace, controlla il corretto utilizzo delle uniformi e l'aspetto generale del personale. Assicura e mantiene un alto livello di servizio e professionalità nell'area di sua competenza, garantendo una corretta e professionale attenzione nei confronti dei clienti al fine di mantenere lo stile e la classe dell'albergo. Garantisce lo stato di efficienza e di sicurezza degli impianti, degli arredi e delle dotazioni, oltretutto della custodia dei materiali affidatogli. Ispeziona quotidianamente una selezione di stanze e le aree comuni riservate alla clientela, verificando livello di comfort, pulizia e igiene. Collabora, inoltre, con il Revenue Manager alla stesura delle tariffe alberghiere, dei vari listini prezzi e del budget annuale d'esercizio per il settore di sua competenza. Verifica giornalmente i ricavi, l'occupazione e, periodicamente, i risultati operativi in raffronto agli obiettivi del budget, informandone il Direttore d'Albergo per eventuali scostamenti. Suggerisce miglioramenti attraverso la formulazione di richieste di investimento patrimoniali per attrezzature, dotazioni e materiali vari.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico, alberghiero o linguistico, ma anche da laureati in Scienze del Turismo, in Economia del Turismo, in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici, in Lingue e più in generale in corsi di studio in ambito turistico, economico e linguistico. 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

Il Room Division Manager deve conoscere approfonditamente le politiche e le procedure della Divisione Camere, delle aree/reparti collegati e dell'albergo nel suo complesso, i servizi offerti dall'albergo in cui lavora, oltreché il mercato di riferimento e il suo funzionamento. Deve possedere una conoscenza approfondita del settore turistico-alberghiero soprattutto per quanto riguarda le tecniche contabili, le tecniche di marketing e di vendita. In particolare, deve possedere conoscenze in materia di gestione operativa alberghiera, standard e procedure operative alberghiere, tecniche di budgeting, tecniche di pricing/revenue, marketing alberghiero e analisi del conto economico. Deve, inoltre, possedere ottime conoscenze delle principali tecniche di gestione del personale, di pianificazione e organizzazione del lavoro e in materia di geografia turistica. Deve, infine, conoscere le specifiche normative del settore, i principi generali di sicurezza negli ambienti di lavoro, oltreché gli aspetti contrattuali e la legislazione del lavoro.

Competenze digitali e linguistiche

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza approfondita della lingua inglese (scritta e parlata) e di una o più lingue tra il Tedesco, il Francese, lo Spagnolo e sempre più di lingue come il Russo e il Cinese. Deve, inoltre, possedere competenze digitali da utilizzatore 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 clienti. Deve essere una persona cortese e paziente, in grado di autocontrollarsi e di gestire lo stress, molto precisa ma comunque flessibile mentalmente. 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".