

# ROSARIA LA GROTTERIA

+39 3791472189 · [rosarialg@hotmail.it](mailto:rosarialg@hotmail.it) · [Profilo LinkedIn](#)

Vibo Valentia Marina (VV) - 89900

---

## HR | PROJECT COORDINATOR

Professionista nel settore HR con consolidata esperienza nel coordinamento operativo e amministrativo di progetti internazionali. Mi occupo della selezione, assegnazione e gestione di ispettori ed expeditor qualificati, fornendo istruzioni operative e monitorando la puntualità delle attività e dei report. Gestisco con precisione la documentazione contrattuale e contabile, inclusa la verifica delle fatture elettroniche e dei termini di pagamento. Sono orientata al raggiungimento dei risultati, amo la formazione continua e do sempre il massimo per mantenere ogni attività sotto controllo in modo organizzato, efficiente e proficuo.

---

## COMPETENZE TRASVERSALI

Gestione delle Risorse	Problem Solving	Etica Professionale
Pianificazione e Organizzazione	Comunicazione Efficace	Formazione Continua
Orientamento ai Risultati	Autonomia Operativa	Attenzione ai Dettagli

---

## ESPERIENZE LAVORATIVE

**RLSERVICES SRL** - *Vibo Valentia Marina*

**Project coordinator | HR**

**MAG 2021 - PRESENTE**

Mi occupo della selezione e assegnazione di personale qualificato per attività specifiche, assicurando la corretta esecuzione delle istruzioni di lavoro e la gestione della documentazione correlata. Coordino ispettori ed expeditor su scala globale per conto di RLSERVICES SRL, garantendo l'efficienza operativa e l'invio tempestivo dei report. Supervisiono i timesheets e gestisco l'emissione della fatturazione elettronica per tutti i progetti, assicurando un processo fluido e accurato.

**CAFFÈ NERO** - *Londra, Regno Unito*

**Senior Store Manager | Future Center of Excellence**

**NOV 2017 - LUG 2020**

Responsabile della gestione completa di un Super League Store, con un focus particolare sulla selezione, il recruitment e l'assunzione di nuove risorse. Ho contribuito attivamente alla creazione di un ambiente dinamico e orientato alla crescita, promuovendo la formazione continua e il potenziamento delle competenze del team. Ho gestito un team numeroso, coordinando turni di lavoro, ferie, permessi e assenze utilizzando il sistema *Brian*, ottimizzando le risorse disponibili per garantire un'organizzazione efficiente. Avevo iniziato un programma formativo mirato al raggiungimento del titolo di "Centro di Eccellenza" (Center of Excellence) grazie al raggiungimento di obiettivi aziendali specifici, un'efficace gestione finanziaria dei costi, del budget, dello stock e degli ordini e all'ottimale performance operativa del mio Team e una significativa riduzione del turnover.

**CAFFÈ NERO** - *Reading Regno Unito*

**Future Manager | Auditor**

**NOV 2016 - OTT 2017**

Ho condotto audit a sorpresa nei vari store della catena per valutare il rispetto degli standard aziendali interni (le uniformi, la manutenzione, ecc) ed esterni (il visual merchandising, il registro H&S, ecc). In qualità di "Maestro" certificato, ero incaricata della formazione continua e del coaching personalizzato dei nuovi assunti, incoraggiandoli costantemente a eccellere. Ho avuto l'opportunità di agire come giudice in diverse competizioni annuali internazionali.

**CAFFÈ NERO** - Londra, Regno Unito  
**Assistant Store Manager | Barista of the Year**

**OTT 2015 - OTT 2016**

Nel ruolo di Assistant Store Manager, ho gestito con successo le operazioni quotidiane dello store, comprese l'apertura, la chiusura e la supervisione delle vendite, mantenendo un focus costante sul miglioramento del customer service. Ho contribuito attivamente alla gestione del P&L, analizzando costi e entrate per ottimizzare la redditività. Inoltre, ho sviluppato e presentato business review mensili, fornendo analisi approfondite sulle performance dello store. Ho condotto regolari valutazioni del team, promuovendo lo sviluppo professionale attraverso feedback mirati e supporto continuo. Vincitrice del premio "Barista of the year" per l'eccellenza nell'esecuzione dei drink, nella qualità del servizio e del customer service.

**VALTUR** - San Martino di Castrozza  
**Front office Manager**

**MAG 2015 - SET 2015**

Come Front Office Manager presso l'Hotel Majestic, ho coordinato e guidato il team del front office, occupandomi della pianificazione dei turni e della formazione dei nuovi dipendenti. Ho supervisionato le operazioni quotidiane, collaborando a stretto contatto con i dipartimenti di housekeeping, manutenzione, cucina e ristorante per garantire un'esperienza senza intoppi per gli ospiti. Mi sono occupata della gestione delle richieste e dei reclami dei clienti, implementando strategie per migliorare il servizio e analizzando i feedback ricevuti. Inoltre, ho amministrato il budget del front office, controllando le spese operative. Ho monitorato le prestazioni del personale e condotto regolari valutazioni per assicurare alti standard di qualità.

**VALTUR** - San Martino di Castrozza  
**Front office Manager**

**MAG 2014 - SET 2014**

Nel ruolo di Front Office Manager presso l'Hotel Cimone, ho supportato e coordinato tutto lo staff nella gestione quotidiana delle attività. Ho supervisionato le operazioni di check-in e check-out per garantire un servizio rapido e accurato e mi sono occupata della gestione delle prenotazioni sia di gruppo che individuali. Ho collaborato con la direzione per promuovere offerte e pacchetti speciali e mi sono dedicata alla formazione e allo sviluppo del personale junior.

**HOTEL CLUB ESPLENDIDO CALIMERA** - Gran Canaria, Spagna  
**Assistant Front Office Manager**

**GEN 2014 - MAR 2014**

Durante questa esperienza, il mio compito principale era incentrato sull'assistenza agli ospiti dell'Hotel, supportandoli durante tutto il loro soggiorno, fornendo informazioni turistiche e gestendo eventuali reclami. Ho coordinato il reparto housekeeping per garantire che le camere fossero pronte in orario. Ho assicurato che la cucina fosse operativa, gli animatori pronti per gli spettacoli e il bagnino presente in piscina. Mi sono occupata della gestione dei pagamenti e delle fatturazioni, oltre che dell'organizzazione di eventi speciali. Ho supervisionato i servizi di concierge, garantendo prenotazioni per ristoranti, escursioni e trasporti. Inoltre, ho coordinato i servizi di lavanderia, room service e attività ricreative come lezioni di fitness e tour guidati.

**OROVACANZE S.R.L.** - San Martino di Castrozza  
**Assistant Front Office Manager**

**MAG 2013 - SET 2013**

Durante il mio incarico, ho gestito con precisione le prenotazioni tramite telefono, email e su diverse piattaforme, inclusa booking.com. All'arrivo degli ospiti, li ho accolti con cortesia e ho fornito informazioni dettagliate sui servizi dell'hotel e sulle attrazioni locali. Durante il loro soggiorno, ho risolto i loro reclami in modo tempestivo per assicurare la massima soddisfazione. Alla loro partenza, mi sono occupata dell'elaborazione accurata di fatture, depositi e pagamenti, mantenendo registri dettagliati per garantire un'efficace gestione delle operazioni front-office.

## FORMAZIONE

**ISCRIZIONE PREVISTA AL CORSO DI LAUREA L-19**  
**Scienze dell'Educazione e della Formazione - Unimarconi**

**DA SETTEMBRE 2025**

**MASTER ESPERTO PAGHE E CONTRIBUTI**  
**Università Nicolò Cusano**

**2023 - 2024**

- Aspetti gestionali, contrattuali, amministrazione
- Assunzione
- Compilazione dei libri obbligatori
- Calcolo delle retribuzioni a carico del dipendente e dell'azienda
- La retribuzione: normativa e tipologia
- Gli adempimenti contributivi
- Le tipologie di retribuzione nei periodi non lavorativi
- Gli adempimenti fiscali mensili
- Gli adempimenti fiscali annui
- Trattamento di fine rapporto e previdenza complementare

**Tesi** *"Il ruolo strategico delle risorse umane: tra innovazione e gestione del talento nelle organizzazioni moderne"*

**DIGITAL HR**  
**Accademia Domani**

**DIC 2024**

**RESPONSABILE RISORSE UMANE**  
**Accademia Domani**

**OTT 2024**

**CONTABILITÀ PRATICA**  
**Accademia Domani**

**GIU 2024**

**ADDETTA ALLA SEGRETERIA AMMINISTRATIVA**  
**Accademia Domani**

**GIU 2021**

**GENERAL ACCOUNTING**  
**Accademia Domani**

**GIU 2021**

**BUSINESS ENGLISH**  
**Accademia Domani**

**GIU 2021**

**MASTER IN FRONT OFFICE MANAGER**  
**Safia ELIS**

**OTT 2013 - DIC 2013**

- Gestione delle prenotazioni
- Assistenza clienti e gestione reclami
- Eventi MICE (Meeting.Incentive.Conference.Events)
- Marketing e Web marketing
- Software GDS (Galileo, Amadeus)
- Software PMS (Fidelio, Opera)
- Business English
- Housekeeping
- Food & Beverage, HACCP

**DIPLOMA IN TECNICO DEI SERVIZI TURISTICI**  
**IPSEOA Enrico Gagliardi**

**SET 2008 - LUG 2013**