

CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

| | |
|-----------------|---|
| Nome | ASSUNTA LOMBARDO |
| Indirizzo | VIA NICOLA SALVI 11, 83042 ATRIPALDA (AV) CONTRADA DAL MONTE 9, 33057 PALMANOVA (UD) |
| Telefono | (+39) 0825 / 625359 (+39) 349 / 5734364 |
| E-mail | assunta.lombardo@alice.it |
| Nationalità | Italiana |
| Data di nascita | 21/10/1983 |

ESPERIENZE LAVORATIVE

- Date **7/03/2022 – 23/05/2022**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **LAGUNA PALACE HOTEL**
Via Riva Brioni, 17 – 34073 GRADO
 - Tipo di azienda o settore Settore alberghiero
 - Tipo di impiego **FRONT OFFICE MANAGER/RECEPTIONIST**
 - Principali mansioni e responsabilità Check in e check out degli ospiti. Addebiti su conto. Anticipare i bisogni degli ospiti e risolvere inconvenienti e lamentele. Collaborazione con ufficio prenotazioni, gestione prenotazioni online, telefoniche e walkin. Informare gli ospiti dei servizi alberghieri e assisterli nella prenotazione.
- Date **30/05/2021 – 21/08/2021** (a bordo della nave da crociera Costa Deliziosa)
8/07/2019 – 4/11/2019 (a bordo di Costa Fascinosa)
29/11/2018 – 12/04/2019 (a bordo di Costa Pacifica)
29/03/2018 – 6/08/2018 (a bordo di Costa Fascinosa)
13/07/2017 – 8/11/2017 (a bordo di Costa Magica)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **COSTA CROCIERE S.p.A.**
Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Genova – Italia
 - Tipo di azienda o settore Settore crocieristico
 - Tipo di impiego **HOSPITALITY SERVICE MANAGER**
 - Principali mansioni e responsabilità Dirige e coordina il team del dipartimento Hospitality di bordo (Operators e International Hosts) nei loro compiti e mansioni. Prende decisioni in merito alle azioni da intraprendere all'interno del dipartimento, offrendo i servizi e soddisfacendo i bisogni degli ospiti; gestisce le criticità che possono presentarsi durante la crociera. Garantisce un servizio eccellente, guidando il team grazie a trainings, meetings settimanali e briefings.
Riporta direttamente all'Hotel Director, condivide con lui particolari situazioni e comunica costantemente l'attività giornaliera. Lavora in collaborazione con gli altri capi dipartimento.
- Date **8/12/2016 – 5/06/2017** (a bordo di Costa Diadema)
26/11/2015 – 16/05/2016 (a bordo di Costa Favolosa)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **COSTA CROCIERE S.p.A.**
Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Genova – Italia
 - Tipo di azienda o settore Settore crocieristico
 - Tipo di impiego **Hospitality Senior Supervisor** (Assistente Hospitality Service Manager)
 - Principali mansioni e responsabilità Tutti i compiti di un Hospitality Service Operator, in più cooperazione e supporto al Manager nella gestione dell'ufficio e del team, specialmente nell'affrontare situazioni di emergenza e criticità. Supervisiona tutti gli Operators e garantisce il teamwork e il costante flusso di informazioni dal Manager al Team e viceversa.

- Date **27/03/2015 – 09/09/2015** (a bordo di Costa Luminosa)
13/07/2014 – 08/01/2015 (a bordo di Costa Fortuna)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro **COSTA CROCIERE S.p.A.**
Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Genova – Italia
 - Tipo di azienda o settore Settore crocieristico
 - Tipo di impiego **Guest Services Senior Operator/ Hospitality Senior Supervisor**
 - Principali mansioni e responsabilità
Cambio del nome del ruolo ricoperto da Guest Services Senior Operator a Hospitality Senior Supervisor. Compiti e mansioni restano gli stessi, ma il team include anche gli International Hosts/Hostesses, madrelingua per gli ospiti non Italiani (solitamente inglesi, francesi, tedeschi, spagnoli, portoghesi, russi).
-
- Date **10/11/2013 – 27/04/2014** (a bordo di Costa Serena)
25/03/2013 – 12/08/2013 (a bordo di Costa Favolosa)
19/02/2013 – 25/03/2013 (a bordo di Costa Magica)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro **COSTA CROCIERE S.p.A.**
Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Genova – Italia
 - Tipo di azienda o settore Settore crocieristico
 - Tipo di impiego **Guest Services Operator
Front Desk operator**
 - Principali mansioni e responsabilità
Assiste gli ospiti nelle procedure di imbarco e sbarco, registrazione cambi cabina, gestione di richieste e lamentele, fornisce assistenza per: oggetti e bagagli persi o danneggiati, interruzione della crociera per motivi personali o di salute e relativa assistenza con assicurazioni, distribuzione di documenti; deposito contanti e registrazione carte di credito, phone operator (per chiamate interne ed esterne, gestione chiamate emergenza medica).
-
- Date **20/04/2012 – 16/10/2012** (a bordo di Costa Deliziosa)
25/05/2011 – 29/12/2011
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro **COSTA CROCIERE S.p.A.**
Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Genova – Italia
 - Tipo di azienda o settore Settore crocieristico
 - Tipo di impiego **Guest Services Operator:**
 - **Front Desk operator**
 - **Hotel Director Secretary:** supporta l'Hotel Director nella pianificazione e organizzazione della crociera in collaborazione con gli altri capi dipartimento, raccoglie informazioni per la compilazione dei vari reports (Hotel Director, Comandante, report dei costi e dei meetings); fornisce le informazioni necessarie per la crociera successiva, si occupa del software che raccoglie e gestisce i questionari di soddisfazione, consegna della posta di bordo agli agenti portuali.

- Date **04/07/2010 – 19/12/2010** (a bordo di Costa Deliziosa)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **COSTA CROCIERE S.p.A.**
Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Genova - Italia
- Tipo di azienda o settore Settore crocieristico
- Tipo di impiego **Guest Services Operator**
- Principali mansioni e responsabilità
 - **Front Desk operator:** turno diurno e notturno

- Date **08/12/2009 – 16/04/2009** (a bordo di Costa Serena)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **COSTA CROCIERE S.p.A.**
Piazza Piccapietra, 48 - 16121 Genova - Italia
- Tipo di azienda o settore Settore crocieristico
- Tipo di impiego **Guest Services Operator**
- Principali mansioni e responsabilità
 - **Cashier operator – Financial Duties:** si occupa della contabilità (deposito contanti degli ospiti, carte di credito, assegni, pagamenti di fine crociera, supporto in caso di plafond, cambio valuta, raccolta ricevute dei punti vendita di bordo, stampa carte di imbarco, controllo notturno delle entrate del Casino).

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date Certificati BST in scadenza Feb/Mar 2025
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione Italian Maritime Academy Technologies – Castelvoturno (CE)
- Qualifica conseguita **Basic Safety Training e altre certificazioni:**
 - **Personal safety and social responsibilities** (Sicurezza personale e responsabilità sociale)
 - **Proficiency in personal survival techniques** (Sopravvivenza e salvataggio)
 - **Elementary first aid** (Primo soccorso elementare)
 - **Basic Fire Fighting** (Antincendio di base)
 - **Security awareness for seafarer** (Indottrinamento alle attività di security per personale marittimo)
 - **Proficiency for seafarers with designated security duties** (Marittimi designati a svolgere compiti di security)
 - **Crowd and Crisis management** (Istruzione e addestramento per il personale in servizio su navi passeggeri)
- Livello nella classificazione nazionale **STCW** (Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers)

ALTRI CORSI (CONSEGUITI A BORDO)

- Marlins English Language Test (for cruise ship staff): Result 100%
- Outbreak Management – Public Facilities, Revenue and Administration Areas
- Environmental Training

- Carnival Code of Business Conduct and Ethics
- Privacy Course
- People and Performance Management & Managerial Effectiveness
- NLP Communication Skills – Onboard Hospitality Department
- Management Development Program – Leaders & Role Models Workshop
- Train the Trainer – Mentor Course

| | |
|---|---|
| • Date | 14/09/2009 – 16/10/2009 |
| • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione | Costa Crociere S.p.A. |
| • Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio | Costa Preparatory Campus: Ready for Excellence Programme – Guest Services Staff Training |
| • Date | 2009 |
| • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione | Facoltà di “ Lingue e letterature straniere “ presso l’ “ Università degli studi di Napoli l’Orientale “ Corso di laurea in “ Lingue, letterature e culture dell’ Europa e delle Americhe “ Curriculum : Editoria, biblioteconomia, giornalismo culturale e dello spettacolo, Istituti di cultura in Italia e all’ estero |
| • Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio | LAUREA IN LINGUE E LETTERATURE STRANIERE: Inglese, Francese, Tedesco. |
| • Qualifica conseguita | Laurea triennale 102 / 110 |
| • Date | 12/02/2008 – 04/04/2008 |
| • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione | Centre “ Jean Bérard ” – Bibliothèque “ Georges Vallet ” |
| • Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio | Organizzazione biblioteca: consegna libri, aggiornamento archivi, computerizzazione di materiale cartaceo, accoglienza visitatori |
| • Qualifica conseguita | Tirocinio universitario |
| • Date | 1997 - 2002 |
| • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione | “ Istituto Magistrale P. E. Imbriani “ di Avellino |
| • Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio | LINGUE E LETTERATURE STRANIERE: Inglese, Francese, Tedesco. |
| • Qualifica conseguita | Diploma Maturità Linguistica: 92 / 100 |

**CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALI**

MADRELINGUA

ITALIANO (C2)

ALTRE LINGUE

INGLESE (C1)

- | | |
|---------------------------------|----------|
| • Capacità di lettura | Avanzato |
| • Capacità di scrittura | Avanzato |
| • Capacità di espressione orale | Avanzato |

FRANCESE (C1)

- | | |
|---------------------------------|----------|
| • Capacità di lettura | Avanzato |
| • Capacità di scrittura | Avanzato |
| • Capacità di espressione orale | Avanzato |

SPAGNOLO (B2)

- | | |
|---------------------------------|------------|
| • Capacità di lettura | Avanzato |
| • Capacità di scrittura | Elementare |
| • Capacità di espressione orale | Intermedio |

TEDESCO (B1)

- | | |
|---------------------------------|------------|
| • Capacità di lettura | Intermedio |
| • Capacità di scrittura | Intermedio |
| • Capacità di espressione orale | Intermedio |

PORTOGUESE (A1)

- | | |
|---------------------------------|------------|
| • Capacità di lettura | Elementare |
| • Capacità di scrittura | Elementare |
| • Capacità di espressione orale | Elementare |

**CAPACITÀ E COMPETENZE
RELAZIONALI.**

Vivere, lavorare e collaborare con gli altri in un ambiente multiculturale
Eccellente rapporto con colleghi e collaboratori
Ascolto e comunicazione
Attenzione verso l'altro

| | |
|--|--|
| CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE | Lavoro individuale o di gruppo Gestione dello stress e autocontrollo in caso di criticità Problem solving Multitasking Gestione Team e leadership Delegare Responsabilità nel prendere decisioni autonomamente Rispettare le scadenze |
|--|--|

| | |
|-----------------------------------|--|
| CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE | Buona conoscenza del computer e di Microsoft Office Fidelio Opera PMS |
|-----------------------------------|--|

| | |
|---------|---|
| PATENTI | B |
|---------|---|

“Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Dlgs 196 del 30/06/2003 e dell’art. 13 GDPR”