

# DANIELA ZARU

## CONTATTI

🎁 13/5/1976 a Roma

🚗 Categoria B

## CAPACITÀ E COMPETENZE

- Definizione di obiettivi annuali in base alle esigenze operative del territorio.
- Assegnazione dei compiti al personale dipendente in relazione all'inquadramento di categoria.
- Doti di progettazione
- Organizzazione delle attività appartenenti al settore alberghiero.
- Conoscenza delle specificità delle PA
- Approccio metodico e problem solving
- Buone abilità informatiche
- Capacità di comunicazione efficace
- Leadership e decision-making
- Ottima resistenza allo stress
- Buona padronanza dei processi di controllo qualità e valutazione
- Pratica nella preparazione di budget e diagramma di Gantt, applicazione dei criteri di PCM e analisi SWOT.
- Buona conoscenza e utilizzo a fini promozionali dei più importanti social network: Facebook, Twitter, Instagram
- Buona conoscenza ed utilizzo dei programmi alberghieri Hotel ++, Jet Hotel, Selz, Otelia, 5 Stelle

## COMPETENZE LINGUISTICHE

**Italiano:** LINGUA MADRE

**Inglese:** C1

Avanzato

**Spagnolo:** B1

Intermedio

**Francese:** A2

Professionista con esperienza pluriennale nel settore della progettazione territoriale e nella gestione alberghiera. Si distingue per l'ampio ventaglio di competenze multidisciplinari, ottime doti di comunicazione interpersonale e abilità di mentoring del personale grazie alle quali sa instaurare relazioni significative e garantire un ambiente di lavoro dinamico e produttivo. Dimostra salda leadership, versatilità e capacità di ottimizzare costantemente i processi aziendali potenziando il workflow e l'efficienza organizzativa attraverso un atteggiamento propositivo e proattivo alla risoluzione di problematiche anche complesse.

## ESPERIENZE LAVORATIVE E PROFESSIONALI

2015 - Attuale

**Amministratore pubblico Comune**, San Vero Milis

Vice Sindaca - Assessora al Bilancio e alle Politiche di Sviluppo Locale, Turismo, Sport

2021 - 2023

**Ricevimento Living Gestioni srl**, San Vero Milis

- Accoglienza degli ospiti nella struttura e gestione diretta di eventuali reclami e problematiche nel soggiorno, appianando con professionalità e cortesia eventuali controversie con i clienti.
- Pianificazione delle attività di pulizia e igienizzazione di stanze e aree comuni per garantire il mantenimento di elevati standard qualitativi.
- Implementazione e adeguamento delle procedure e dei regolamenti interni in relazione alla sicurezza e ai protocolli HACCP.
- Gestione efficiente del budget di spesa e raggiungimento degli obiettivi aziendali di fatturato su base stagionale.
- Gestione dei rapporti e delle negoziazioni con i fornitori.
- Introduzione di politiche operative basate su strategie di customer satisfaction e sull'analisi attiva dei bisogni dei clienti capaci di influire positivamente sulla retention e sulla reputazione della struttura.
- Selezione del personale, assegnazione di turni e mansioni, coordinamento del piano ferie, valutazione del rendimento e attuazione di eventuali azioni correttive.
- Supervisione e coordinamento del lavoro del personale.
- Supervisione alle attività di controllo e messa in sicurezza degli impianti di pertinenza dell'hotel.
- Supporto e collaborazione con i colleghi nella gestione degli incarichi assegnati.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Gestione di imprevisti e problemi lavorativi con rapidità ed efficienza.
- Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato.
- Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.
- Gestione di file di contabilità, elaborazione di report di servizio e

aggiornamento dei dati relativi all'occupazione delle camere e ai pagamenti.

- Cura attenta del proprio standing garantendo professionalità e attenzione ai valori aziendali.
- Elaborazione o archiviazione di documenti e comunicazioni ad uso interno..
- Gestione delle partnership con agenzie di viaggio e tour operator.
- Svolgimento di attività amministrativo-contabili, gestione degli incassi ed emissione di fatture e note di pagamento.
- Promozione di servizi aggiuntivi in fase di check-in e durante il soggiorno degli ospiti.
- Gestione delle prenotazioni ricevute tramite piattaforme specializzate, e-mail e telefono.
- Segnalazione di guasti e avarie al personale responsabile della manutenzione delle camere per garantire la rapida risoluzione di disagi e problemi rilevati.
- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.
- Elaborazione del piano di arrivi e check-out previsti per la giornata e predisposizione delle relative documentazioni e delle richieste speciali

2017 - 2019

**Receptionist di hotel *Pradelli Gestione srl*, San Vero Milis**

- Front e back office,
- Verifica del gradimento dei servizi offerti e gestione di eventuali lamenti dei clienti in modo celere ed efficiente.
- Gestione di file di contabilità, elaborazione di report di servizio e aggiornamento dei dati relativi all'occupazione delle camere e ai pagamenti.
- Elaborazione del piano di arrivi e check-out previsti per la giornata e predisposizione delle relative documentazioni.
- Organizzazione di servizi speciali per gli ospiti, tra cui prenotazione di ristoranti, escursioni in barca, percorsi di gusto e tour vari.
- Accoglienza in reception dei clienti e svolgimento delle operazioni di check-in.
- Inserimento e gestione delle prenotazioni utilizzando il software alberghiero
- Approccio al servizio finalizzato alla piena soddisfazione del cliente.

2016 - 2016

**Receptionist di hotel *4 Torri Soc. Cooperativa*, S'Archittu**

- Front e back office, , Revenue Management, Organizzazione e Promozione
- Sviluppo e partecipazione alle strategie di promozione della struttura con contatti commerciali con le agenzie , Tour Operator, OTA, Social Network, Sito web, Creazione Data
- Responsabile delle risorse umane: gestione dei turni e mansioni
- Accoglienza degli ospiti : sistemazione negli alloggi, informazioni sulle attività e attrattive all'interno e nei dintorni dell'albergo, cura dei bisogni in risposta alla loro aspettativa di vacanza
- Coordinamento degli altri reparti al fine di soddisfare il cliente
- Check in e check out degli ospiti con relativa fatturazione
- Raccolta delle prenotazioni con relativa preparazione del preventivo
- Inserimento delle prenotazioni utilizzando il software alberghiero Geniosoft Jet Hotel
- Gestione di file di contabilità, elaborazione di report di servizio e aggiornamento dei dati relativi all'occupazione delle camere e ai pagamenti.

2016 - 2016

**Reception Hotel *Sa Mola Srl*, Bonarcado**

- Revenue Management, Organizzazione e Promozione
- Collaborazione nella organizzazione e gestione degli eventi interni
- Sviluppo e partecipazione alle strategie di promozione della struttura con contatti commerciali con le agenzie e Tour Operator, OTA, Social Network, Creazione Data Base
- Accoglienza degli ospiti : sistemazione negli alloggi, informazioni sulle attività e attrattive all'interno e nei dintorni dell'albergo, cura dei bisogni in risposta alla loro aspettativa di vacanza
- Coordinamento degli altri reparti al fine di soddisfare il cliente
- Check in e check out degli ospiti con relativa fatturazione
- Raccolta delle prenotazioni con relativa preparazione del preventivo
- Inserimento delle prenotazioni utilizzando il software alberghiero Geniosoft Jet Hotel
- Inserimento degli addebiti per stanza, gestione lista di cassa e magazzino

2014 - 2015

**Receptionist di hotel *Giodi Srl, Turismo*, Santu Lussurgiu**

- Gestione di file di contabilità, elaborazione di report di servizio e aggiornamento dei dati relativi all'occupazione delle camere e ai pagamenti.
- Gestione tempestiva di reclami e richieste dei clienti, mantenendo un atteggiamento positivo e propositivo.
- Programmazione di itinerari personalizzati, prenotazione di alloggi e attività di intrattenimento e promozione del turismo locale.
- Svolgimento di attività amministrativo-contabili, gestione degli incassi ed emissione di fatture e note di pagamento.
- Assistenza ai clienti e informazione sui servizi convenzionati per organizzarne al meglio la permanenza.
- Organizzazione di servizi speciali per gli ospiti, tra cui prenotazione di ristoranti, escursioni in barca, percorsi di gusto e tour vari.

2013 - 2014

**Addetta alla segreteria organizzativa *Associazione Culturale Quercus Onlus*, Santu Lussurgiu**

- Attività di promozione e comunicazione degli eventi culturali in programma: contatto con gli artisti, stesura del budget, pianificazione strategia di comunicazione.
- Ricerca, analisi e partecipazione a bandi di finanziamento nazionali e europei.
- Gestione della logistica e supervisione delle attività di preparazione e allestimento.
- Gestione di tutti gli aspetti legati alla comunicazione e alla promozione dell'evento.
- Definizione della lista dei requisiti per gli eventi tra cui location, budget, elenco degli invitati, catering e calendario degli eventi attraverso incontri diretti con i clienti.
- Conduzione di trattative con fornitori e subappaltatori al fine di mantenere il budget dell'evento entro i limiti prefissati.
- Effettuazione dei sopralluoghi al fine di scegliere la location maggiormente adatta all'evento.
- Organizzazione e svolgimento del carico di lavoro in modo autonomo ed efficiente.
- Collaborazione nell'esecuzione di attività oltre a quelle assegnate.

2013 - 2014

**Docente formatore *Araform*, Cagliari**

Insegnamento delle mansioni alberghiere di check in, check out, gestione prenotazione, fatturazione, utilizzo di software specifici del settore.

2013 - 2013

**Addetto alla rendicontazione *Comune*, Narbolia**

- Rendicontazione finale del progetto Servizio Volontario Estero, Ufficio di Progettazione dei Comune di Milis (OR) e Comune di Narbolia (OR)
- Stesura del Rapporto Finale del progetto Servizio Civile Europeo, rientrante nel programma europeo Youth In Action
- Raccolta e preparazione del materiale fotografico in un video da inviare come allegato del documento finale e che sarà utilizzato nella fase di disseminazione de risultati del progetto
- Esecuzione autonoma delle attività assegnate.
- Attività del settore Progettazione Europea
- 

2013 - 2013

**Supporto alla segreteria organizzativa *Sardinian Way di Tiziana Tirelli &C snc***

- Responsabile dei rapporti con i media (incluso social network) e stesura dei comunicati stampa per il Culture Festival 2013. Festival Internazionale e itinerante di tutte le arti: musica, danza, lettura, pittura.
- Collaborazione nell' organizzazione della tappa di Londra.
- Addetta dell'Evento Capoeirando 2013.
- Collaboratrice nell' analisi di bandi nazionali ed europei inerenti lo sviluppo del territorio

2010 - 2013

**Receptionist di hotel *Horse Country srl*, Arborea**

- Accoglienza degli ospiti : sistemazione negli alloggi, informazioni sulle attività e attrattive all'interno e nei dintorni del resort, cura dei bisogni e risposte alle loro aspettative di vacanza
- Coordinamento degli altri reparti al fine di soddisfare il cliente
- Check in e check out degli ospiti con relativa fatturazione
- Raccolta delle prenotazioni con relativa preparazione del preventivo
- Inserimento delle prenotazioni utilizzando il software alberghiero HOTEL ++
- Organizzazione dei transfer da/per il resort e i principali aeroporti e porti della
- Sardegna
- Utilizzo del software SELZ per la gestione delle money card ( carta prepagata in sostituzione del denaro contante e accettata nei bar, ristoranti, pizzeria del resort): inializzazione, ricarica e scarica del residuo della carta
- Inserimento degli addebiti per stanza, apertura e chiusura delle casse utilizzando il software alberghiero HOTEL ++
- Collaborazione nella gestione delle manifestazioni svolte nella sala congressi: risoluzioni problemi durante l'evento, fatturazione
- Sviluppo e partecipazione alle strategie di promozione della struttura all'estero
- Back Office: controllo fatturazione e recupero crediti

2005 - 2010

**Project manager *Società Italiana di Monitoraggio SpA*, Roma**

- Organizzazione e gestione di progetti commissionati dalla Comunità Europea beneficio dei paesi terzi e assistenza nella preparazione di gare finanziate dalle maggiori organizzazioni internazionali (World Bank, Banco Interamericano de Desarrollo, Asia Development Bank, Danida, ecc.), Area Risorse Umane
- Responsabile della gestione e divisione interna del lavoro delle risorse umane assegnatemi
- Valutazione e selezione degli esperti adeguati al profilo richiesto nei vari progetti
- Area organizzativa
- Ricerca dei bandi e fondi/finanziamenti disponibili
- Pianificazione del progetto: assistenza nella stesura del progetto, preparazione de diagramma di Gantt
- Preparazione del relativo budget di gara, con attenzione alla contrattazione salariale con g esperti, organizzazione degli spostamenti, conferenze/seminari/ viaggi studio e tutte le attivit necessarie per la riuscita del progetto
- Preparazione dei documenti di gara
- Area gestionale
- Gestione dei rapporti con gli esperti e l'ente appaltante sia nella fase contrattuale ch durante la pianificazione ed esecuzione del lavoro
- Monitoraggio delle fasi della missione e controllo del rispetto dei tempi della reportistic richiesta dal cliente
- Gestione del sistema di qualità delle commesse secondo le normative ISO 9001:2000

2004 - 2005

**Account Pubblicitario *Eurospace Srl*, Roma**

- Pianificatrice di campagne pubblicitarie su tutti i mezzi di sponsorizzazione (web, cartaceo, cartellonistica, impianti aeroportuali) sia dal punto di vista strategico che finanziario, con preparazione di budget e relativa fatturazione
- Responsabile del settore acquisizione nuovi clienti
- Gestione dei rapporti con i clienti e i fornitori
- 
- Svolgimento degli incarichi assegnati con rapidità ed efficienza.
- Copertura di altre aree di attività durante picchi di lavoro e assenza di colleghi.
- Aiuto ai colleghi neoassunti nello svolgimento delle attività.
- Organizzazione delle attività in base all'urgenza e al carico di lavoro assegnato.

---

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

A.A. 2002/2003

**Laurea in Scienze Politiche storico politico**

**Università La Sapienza, Roma**

- Abilitazione all'insegnamento con il conseguimento dei 24 CFU
- Borsa di studio Erasmus

2014

**Qualifica di Tecnico della progettazione e organiz Marketing e management, Progettazione esecutiva e pianificazione dell'evento, Gestione dei servizi r**

**Promoform Ente di Formazione Professionale, Cagliari**

2010

**Attestato di partecipazione "Tecniche di Progettazione, fondi strutturali 2007-2013 e POR Lazio".**

**Associazione MA.GI.CA, Roma**

• Corso di formazione [Tipologia]

2004

**Master F.S.E. post laurea in Esperto in Tecniche di Comunicazione Politica Comunicazione pubblica e politica, Marketing, Ufficio Stampa, Preparazione di un campagna elettorale**

**Progetto Europa, Milano**

2003

**Certificato di partecipazione al seminario FSE "La gestione del Ciclo di Progetto (PCM) nelle azioni umanitarie**

**Fields, Roma**

1995

**Diploma di maturità linguistica**

**Collegio Nazareno, Roma**

SAN VERO MICIS, 16/01/2024

*David L...*