

Alioscia Pagano

Hospitality Operations Manager

PROFILO PROFESSIONALE

Gerente alberghiero con oltre 15 anni di esperienza nella gestione operativa e strategica di strutture alberghiere e ristorative in Svizzera e in contesti internazionali strutturati. Solida competenza nella gestione complessiva dell'hotel, nel coordinamento e nella leadership del personale, nel controllo dei costi e nello sviluppo delle attività commerciali e di marketing. Orientato alla qualità del servizio, alla soddisfazione della clientela e alla collaborazione diretta con la proprietà per la definizione delle strategie operative. Titolare di Diploma di esercente (Tipo I – Canton Ticino).



COMPETENZE PROFESSIONALI

- Gestione operativa quotidiana
- Coordinamento del personale
- Supervisione dei reparti
- Budget, P&L, fornitori
- Contatto con la clientela
- Procedure operative
- Controllo operativo dei costi
- Attività commerciali e promozionali
- Standard di qualità

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Local Office & Bistro Manager

VisionApartments – Lugano, Svizzera | 2024 – Presente

- Gestione operativa di struttura ricettiva e coordinamento del personale
- Organizzazione dell'apertura post-ristrutturazione
- Selezione, formazione e gestione del team
- Analisi di mercato e definizione delle strategie di pricing
- Gestione delle procedure per l'ottenimento delle certificazioni di esercizio
- Garanzia della conformità normativa e contrattuale

Consulente del Personale

Ufficio Regionale di Collocamento – Lugano | 2021 – 2022

- Gestione di percorsi di reinserimento professionale personalizzati
- Valutazione del rispetto degli obblighi legali e applicazione della normativa
- Collaborazione con enti specializzati e istituzioni sociali

Hotel Manager

River Advice AG – Basilea | 2019 – 2020

- Direzione operativa dell'hotel e coordinamento dei reparti
- Gestione ricevimento, F&B, housekeeping e manutenzione
- Supervisione amministrativa, fatturazione e rapporti con fornitori
- Controllo dei costi e ottimizzazione della redditività
- Pianificazione di eventi e pacchetti commerciali
- Gestione dei reclami e incremento della soddisfazione degli ospiti

Hotel Manager

Sea Chefs – Amburgo, Germania | 2017 – 2019

- Gestione alberghiera completa su navi da crociera internazionali
- Coordinamento di team numerosi e multiculturali
- Definizione e monitoraggio KPI di qualità e performance
- Controllo dei costi operativi e negoziazione con fornitori
- Raggiungimento di livelli di soddisfazione clienti superiori al 96%

Esperienze internazionali precedenti (Selezione)

- F&B Manager Consultant – Hotel Albilad, Saudi Arabia
- Executive Pastry Chef – Aldana Club, Qatar
- Assistente F&B Manager – Princess Cruises
- Hospitality Internships – Disneyland Paris, NH Hotels Belgium

FORMAZIONE

Dati personali

Cellulare +41 79 379 35 51
e-mail al@alioscia.ch
Home page www.alioscia.ch
Nazionalità Svizzera e italiana

LINGUE

Italiano madrelingua
Inglese C1
Francese C1
Spagnolo C1
Tedesco B1/B2

COMPETENZE INFORMATICHE

Microsoft Office • PMS alberghieri (Fidelio, Micros, ResCompany) • Sistemi di prenotazione

Licenze | Certificati

Certificato d'esercente Tipo I
Licenza di condurre B - Automunito STCW (da A-VI/1-1 a 1-4)
Seaman's Book Bahamas & Bermuda
ServeSafe (USA National Restaurant Association)
PADI Open Waters

INTERESSI

Mountainbike, hiking, nuoto, lettura.

Diploma di Gestore-Albergatore SSS, SSAT
Bellinzona, Svizzera
Certificato Federale di Capacità Panettiere-
Pasticciere, SPAI Trevano, Svizzera

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali
ai sensi del Dlgs 196 del 30 giugno 2003 e
dell'art. 13 GDPR.