

INFORMAZIONI PERSONALI **De Luca Silvia**



✉ sil.deluca@hotmail.it

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

02/10/2013–alla data attuale **Addetta al ricevimento e back office**

Il Burcardo Srl, Roma (Italia)

Operazioni di check-in e check-out, accoglienza ospiti, compilazione prima nota cassa e gestione della cassa, prenotazioni dirette e corrispondenza mail, centralino, prenotazioni biglietti e visite guidate per gli ospiti, gestione disponibilità camere tramite Channel Manager, conoscenza extranet portali (Booking.com, Expedia, Agoda, HRS, Airbnb, Laterooms, Initalia, Italcamel, Xenia, Easytobook), diminuzione/aumento tariffe in conseguenza del flusso prenotazioni/cancellazioni, registrazioni documenti ospiti e invio Istat.

07/2013–09/2013 **Receptionist**

Casa del Cinema di Roma, per conto di Zetema Progetto Cultura

Receptionist e assistente di sala presso Casa del Cinema di Roma.

Accoglienza pubblico, sistemazione e cura della sala prima e post proiezione, collaborazione con i registi, corrispondenza via mail e assistenza telefonica sul programma cinematografico.

11/2007–07/2013 **Accompagnatore/Accompagnatrice**

Matrix Ssd, centro sportivo dilettantistico

Servizio di assistenza bambini scuola nuoto, accompagnamento in vasca, assistenza negli spogliatoi. Impiego anche estivo nel centro estivo organizzato dalla struttura stessa.

11/2012–06/2013 **Ludoteca "Friends", Ariccia (RM)**

Supporto scolastico e lezioni private ad alunni delle scuole elementari e medie.

01/2011–06/2011

Liceo Linguistico James Joyce, Ariccia (RM)

Tirocinio non retribuito in lingua spagnola presso il liceo linguistico "J. Joyce" di Ariccia (RM).

07/2010–08/2010

Discoteca Las Animas del Puerto, Valencia

Lavoro come Pr per la discoteca "Las Animas del Puerto" della città di Valencia.

Competenze acquisite: perfezionamento della lingua spagnola ed inglese; relazioni con pubblico di diversa nazionalità

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

10/2009–03/2015 **Laurea magistrale in Lingue moderne per la comunicazione internazionale**

Università Roma Tre, Roma (Italia)  
Votazione 106/110

10/2005–07/2009 **Laurea Triennale in Mediazione Linguistico-Culturale**  
Università degli studi Sapienza di Roma, Roma (Italia)  
Votazione 98/110

09/2001–06/2005 **Diploma**  
Liceo Linguistico James Joyce, Ariccia (RM), Ariccia (Italia)  
Votazione 68/100

**COMPETENZE PERSONALI**

Lingua madre italiano

Altre lingue	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
spagnolo	C2	C2	C2	C2	C2
inglese	C1	B2	C1	C1	C1
francese	B2	B2	B2	B2	

Delf scolaire niveau 1  
Delf scolaire niveau 2  
Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

**Competenze comunicative** Ho lavorato per 5 anni all'interno di una società sportiva dilettantistica (Matrix Sporting Village, sita in Genzano di Roma) occupandomi del servizio di assistenza per i bambini iscritti ai corsi della scuola nuoto; in quest'arco di tempo ho avuto modo di maturare una buona esperienza nelle relazioni con il pubblico e un forte senso di spirito di squadra, lavorando con colleghe coetanee o anche più grandi di età.  
Dopo aver vissuto diverse esperienze lavorative, al momento mi occupo del Ricevimento alberghiero presso una Società che possiede diverse strutture nel centro di Roma: mi occupo dell'accoglienza dei clienti, di dar loro tutte le informazioni necessarie per il loro soggiorno; delle chiamate in entrata; della corrispondenza telematica; di attività di back-office per quanto riguarda la gestione delle prenotazioni dei nostri clienti attraverso i vari portali. Ritengo di possedere anche una buona capacità di adattamento in ambiti multiculturali, in cui sono coinvolte persone di varie nazionalità: sono una grande amante dei viaggi e in questi anni ho vissuto diverse esperienze da turista all'estero ed ho soggiornato per due mesi a Valencia (luglio ed agosto 2010) lavorando come PR per la discoteca "Las Animas del Puerto". Attraverso questa esperienza, ho potuto perfezionare il mio livello di conoscenza dello spagnolo e dell'inglese, ma soprattutto ho avuto modo di entrare in contatto con persone di varie nazionalità, mettendo così alla prova le mie capacità relazionale e comunicative.

**Competenze organizzative e gestionali** Negli ultimi due anni in cui ho lavorato presso la società sportiva dilettantistica Matrix Sporting Village ho ricoperto il ruolo di gestione ed organizzazione dei turni di lavoro miei e delle mie colleghe, cercando di migliorare costantemente il servizio che eravamo chiamate a svolgere e di instaurare un buon rapporto con la clientela

**Competenze professionali** Nel mio percorso di formazione accademica come Mediatrice Linguistico-Culturale ho spesso lavorato sulla traduzione di testi narrativi e specializzati (giuridici ed economici), attraverso i quali ho appreso conoscenze sulle varie tecniche traduttive.

La mia tesi di laurea triennale è stata incentrata sulla traduzione del libro "Olor a rosas invisibles" della scrittrice colombiana Laura Restrepo, romanzo mai tradotto in lingue italiana. Attraverso questo lavoro, ho potuto mettere in pratica le competenze acquisite nel corso della mia carriera triennale.

**Competenze digitali**

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente autonomo	Utente autonomo	Utente base	Utente base	

**Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione**

Buona padronanza degli strumenti Microsoft Office (in particolar modo Office ed Excel) ed ottima capacità di navigazione in internet, ricerca dati e posta elettronica (Outlook, Aruba).

Utilizzo di Excel per Prima nota cassa e rendicontazioni. Gestione di ricevute fiscali e fatture.

Conoscenza del gestionale Hotel 2000. Utilizzo degli extranet dei portali di prenotazioni (Booking.com, Expedia, Venere, Agoda, Hostelbookers, Hotel De, HotelBeds, Easytobook, Laterooms, Initalia, Wotif)Utilizzo di Parity Rate per gestione disponibilità alberghiera e controllo tariffe