

## AVVISO PUBBLICO

**PER L'ASSUNZIONE DI 5 FIGURE PROFESSIONALI CON UTILIZZO STAGIONALE  
DA ADIBIRE ALLA MANSIONE DI  
"ADDETTO ALL'INFORMAZIONE E ALL'ACCOGLIENZA TURISTICA"  
PRESSO GLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (INFOPOINT)  
GESTITI DA PromoTurismoFVG**

per periodi di lavoro individualmente variabili,  
nell'intervallo temporale dal 15.05.2017 e il 01.10.2017

### **1. Premessa**

PromoTurismoFVG (di seguito anche l'Ente) è ente pubblico economico funzionale della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, costituito in attuazione alla L.R. n.50 dd. 25.06.1993.

L'Ente ha personalità giuridica, autonomia gestionale, patrimoniale, contabile e tecnica ed è sottoposto alla vigilanza della Regione.

PromoTurismoFVG, al fine di garantire la programmata attività gestionale nella **stagione estiva 2017**, intende perfezionare la ricerca, la selezione e l'inserimento operativo di alcune figure professionali a tempo pieno o part time nel periodo tra il **15.05.2017** e il **01.10.2017**, con durata dei singoli rapporti variabile in relazione al fabbisogno individuato dalla Direzione nel corso della stagione turistica.

**Con Deliberazione del Direttore generale n. 34 di data 13 aprile 2017 si è provveduto a:**

- o **approvare** la graduatoria di quanti hanno manifestato, ai sensi dall'articolo 24, comma 3 del D. Lgs. 15.06.2015, n.81, la volontà di esercizio del diritto di precedenza per l'assunzione di figure professionali con utilizzo stagionale, da adibire alla mansione di "addetto all'informazione e all'accoglienza turistica";
- o **dare atto** delle rinunce al diritto di precedenza a suo tempo manifestate e formalizzate per iscritto;
- o incaricare il Servizio Amministrazione del personale di **procedere all'assunzione immediata** delle 7 figure professionali inserite nella citata graduatoria, con contratto di lavoro a tempo determinato di tipo stagionale con inquadramento al 4° livello del CCNL per le aziende del settore turistico – settore Agenzie di viaggio;
- o incaricare il Servizio Amministrazione del personale di **indire selezione mediante avviso pubblico** secondo le procedure dell'Azienda, per il reperimento delle ulteriori figure professionali ancora necessarie per il reclutamento dell'intero fabbisogno di addetti stagionali al Servizio di Informazione e Accoglienza al Turista.

Il personale oggetto della presente ricerca sarà adibito alla mansione di **"addetto all'informazione e all'accoglienza turistica"** negli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (infopoint) della Regione Friuli Venezia Giulia, gestiti direttamente da PromoTurismoFVG, che necessitano di supporto operativo determinato da stagionalità locale.

La decorrenza e la durata del rapporto di lavoro per ogni dipendente stagionale oggetto della presente selezione saranno collegate alla programmazione operativa e di servizio dei diversi infopoint.

Il numero dei candidati individuato è indicativo e si riferisce ai fabbisogni medi programmati alla data attuale per il periodo temporale sopra indicato.

Le chiamate effettive al lavoro potrebbero essere sia inferiori che superiori a quelle risultanti dalle posizioni indicate, in dipendenza dei reali fabbisogni dell'Ente.

Al termine del rapporto di lavoro per ciascun dipendente sarà emesso un giudizio complessivo sulla performance individuale che sarà consegnato allo stesso e che potrà essere utilizzato nelle future selezioni effettuate da PromoTurismoFVG in sostituzione del colloquio orale, assumendo direttamente il relativo punteggio.

### **2. Piano delle assunzioni stagionali**

L'avviso in oggetto prevede in via indicativa, ma non obbligatoria, l'assunzione di un numero di 5 impiegati "addetti all'informazione e all'accoglienza turistica" per la stagione estiva 2017, con contratto a termine, con decorrenza di inizio e

cessazione variabili in relazione ai calendari programmati e al tasso di impegno orario dipendente dall'attività del singolo infopoint.

Il tutto a giudizio esclusivo di PromoTurismoFVG, in relazione alla sua programmazione operativa, e senza che possa essere ipotizzata da parte dei candidati alcuna legittima aspettativa in merito al numero degli impiegati effettivamente avviati al lavoro e alla durata del proprio rapporto di lavoro nell'intervallo temporale indicato.

### **3. Qualifiche e titoli essenziali di natura professionale per l'accesso alla selezione ("requisiti professionali").**

La mancanza di uno qualunque dei requisiti previsti esclude il candidato dalla possibilità di accedere alla selezione:

- diploma di istruzione superiore: costituirà titolo di preferenza per l'attribuzione del punteggio il conseguimento di Diploma di Istituto tecnico turistico o di Liceo linguistico, oppure laurea triennale o magistrale legata al profilo professionale richiesto, oltre al punteggio conseguito, secondo lo schema di punteggi indicato nell'allegato 1;
- esperienza di almeno 6 mesi con mansioni equivalenti a quelle richieste dal presente avviso di selezione presso enti pubblici o imprese private volte alla promozione turistica;
- la conoscenza a livello professionale di entrambe le lingue inglese e tedesca è elemento essenziale per il superamento del colloquio orale, ossia non sarà ammesso al proseguimento del colloquio orale e non sarà incluso in graduatoria il candidato che non possieda la conoscenza richiesta per tali lingue, che sarà verificata preliminarmente al colloquio stesso, secondo le modalità di seguito indicate. Costituirà titolo preferenziale e consentirà l'acquisizione di punteggio la discreta conoscenza di almeno una delle seguenti lingue: francese, spagnolo e russo da attestare in sede di domanda di assunzione e soggetta a verifica in sede di colloquio orale.

Costituiranno, inoltre, elementi che contribuiscono all'ottenimento di ulteriori punteggi: aver conseguito un Master in Turismo, possedere il patentino di Guida turistica, possedere il patentino di Accompagnatore turistico, possedere certificazioni di competenze informatiche riconosciute, possedere attestazione di frequenza di corsi relativi alla gestione dei principali Social Networks (Facebook, Twitter, ecc. che saranno verificate in sede di colloquio).

I titoli di studio e le attestazioni di precedenti esperienze lavorative possono essere prodotte nella forma dell'autocertificazione tramite compilazione degli appositi spazi nel modello di richiesta di assunzione.

Saranno prese in considerazione le esperienze maturate nell'ultimo decennio.

E' facoltà di PromoTurismoFVG di richiedere ai soggetti selezionati per l'assunzione, la produzione in originale della documentazione comprovante l'esperienza acquisita e i titoli maturati, pena l'esclusione dall'elenco degli idonei all'assunzione di chi non adempia alla richiesta o la cui documentazione prodotta non fosse corrispondente a quanto dichiarato nella domanda.

### **4. Qualifiche e titoli essenziali di natura generale e civile per l'accesso alla selezione ("requisiti generali").**

I candidati devono essere, inoltre, in possesso dei seguenti "requisiti generali":

- a) cittadinanza italiana. Possono altresì partecipare tutti i soggetti che rientrano nelle condizioni stabilite dall'art. 38 del d.lgs. 165/2001 e del D.P.C.M. n. 174 dd. 7 febbraio 1994, purché in possesso di adeguata conoscenza della lingua italiana, che sarà verificato nel corso del colloquio orale; i cittadini degli Stati membri dell'Unione europea e gli altri soggetti di cui all'art. 38 del d.lgs. 165/2001 devono godere dei diritti civili e politici anche negli Stati di appartenenza o di provenienza ed essere in possesso, fatta eccezione per la titolarità della cittadinanza italiana, di tutti i requisiti previsti per i cittadini della Repubblica Italiana;
- b) età non inferiore a diciotto anni e non superiore a quella prevista dalla normativa vigente per il conseguimento della pensione di vecchiaia;
- c) godimento dei diritti civili e politici. Non possono essere ammessi coloro che siano stati esclusi dall'elettorato politico attivo, nonché coloro che siano stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una pubblica amministrazione per persistente insufficiente rendimento, ovvero siano stati licenziati per giusta causa o per giustificato motivo oggettivo da pubblica amministrazione, ovvero siano stati dichiarati decaduti da un impiego pubblico per aver conseguito l'impiego stesso mediante produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile, ovvero siano stati collocati a riposo ai sensi della legge 24 maggio 1970, n. 336 e s.m.i., nonché abbiano usufruito del collocamento a riposo ai sensi del DPR 30 giugno 1972, n. 748;
- d) idoneità fisica all'impiego. PromoTurismoFVG ha facoltà di sottoporre a visita medica preassuntiva il candidato cui intende affidare l'incarico, per verificare l'idoneità fisica allo svolgimento delle specifiche mansioni il cui espletamento costituisce parte dell'incarico;
- e) posizione regolare nei confronti del servizio di leva per i cittadini soggetti a tale obbligo;
- f) assenza di condanne penali per reati che impediscono, ai sensi della vigente normativa, la costituzione di un rapporto di impiego con una amministrazione pubblica.

Tutti i “requisiti professionali soggettivi” e i “requisiti generali” sopra elencati (detti di seguito anche “i requisiti”) devono essere posseduti alla data di scadenza per la presentazione della domanda prevista dal presente avviso, nonché al momento della sottoscrizione del contratto individuale di lavoro.

## **5. Criteri di selezione e di chiamata**

### **Punteggio assegnato a titoli ed esperienza professionali (su base dell'autodichiarazione)**

La selezione delle candidature avverrà in un primo momento mediante l'attribuzione ai candidati di un punteggio derivante dall'utilizzo dei parametri indicati nell'Allegato 1, per un punteggio attribuibile di massimo **50 punti**.

L'attribuzione del punteggio è effettuato da una Commissione esaminatrice appositamente costituita che analizzerà i contenuti delle domande pervenute e la relativa documentazione e procederà.

### **Punteggio attribuito in base a colloquio o scheda di valutazione**

Successivamente alla valutazione su base documentale delle candidature, i concorrenti saranno inseriti in una graduatoria in ordine decrescente di punteggio in base a quanto previsto dall'Allegato 1.

Sulla base della graduatoria predisposta, saranno sentiti in colloquio individuale dalla Commissione **esaminatrice i primi 15 candidati** risultanti dalla graduatoria stessa.

Il colloquio sarà volto ad appurare preliminarmente le competenze linguistiche dichiarate. Qualora le competenze linguistiche siano valutate in un punteggio di **almeno 15/20**, il colloquio proseguirà con la valutazione di:

- conoscenza del territorio, della storia, delle strutture turistiche, conoscenza del patrimonio culturale, storico ed enogastronomico della regione Friuli Venezia Giulia;
- conoscenza delle iniziative promozionali istituzionali proposte dall'Ente;
- conoscenza dell'utilizzo dei social network;

A seguito del colloquio la Commissione esprimerà una valutazione riferita ad ogni candidato esaminato fino a un massimo di **30 punti**, che riguarderà le sue capacità professionali e il suo potenziale di sviluppo.

Il giudizio sarà formulato approfondendo anche il livello di flessibilità operativa del candidato, la sua attitudine all'innovazione e al lavoro in gruppo, la sua capacità e idoneità ad assumere responsabilità, inclusa la sua attitudine a relazionarsi con il cliente secondo avanzati criteri di qualità del servizio.

Potranno derogare dal colloquio i candidati in possesso delle schede di valutazione relative al giudizio complessivo della performance individuale, fino ad un massimo di 30 punti, rilasciate da PromoTurismoFVG, sulla base di quanto riscontrato nelle stagioni estiva 2016 e invernale 2016/2017 e che non abbiano esercitato il diritto di precedenza ai sensi dell'art. 24, comma 3, D.lgs. 15.06.2015 n° 81.

### **Punteggio finale complessivamente attribuito**

Ai candidati è quindi attribuito dalla Commissione esaminatrice il punteggio finale come somma del punteggio riconosciuto ai titoli, all'esperienza professionale su base documentale, alla conoscenza delle lingue essenziali e quello conseguito a seguito del colloquio individuale sulle altre materie o ricavato dalla scheda di valutazione ottenuta a seguito del servizio prestato nelle stagioni precedenti, quindi per un totale complessivo massimo di 100 punti.

I candidati sono, quindi, inseriti in una graduatoria con punteggio complessivo decrescente a partire dal candidato con punteggio più elevato.

A parità di punteggio complessivo ottenuto sarà data la precedenza nella chiamata a coloro che hanno un punteggio superiore nelle referenze relative all'esperienza lavorativa e, ove ancora necessario, al candidato con età inferiore.

### **Criteri per l'assunzione effettiva presso gli infopoint**

I candidati sono invitati a prendere servizio presso gli infopoint sulla base della graduatoria a punteggio decrescente predisposta dalla Commissione, a partire dal candidato con punteggio superiore, mano a mano che l'Ente ne manifesti la necessità.

Il candidato chiamato potrà rinunciare all'incarico nell'infopoint propostogli e allora l'incarico sarà proposto al candidato seguente nella lista, fino ad esaurimento della graduatoria.

Qualora nessun candidato abbia accettato l'incarico proposto, lo stesso sarà assegnato al primo candidato della graduatoria che non sia già stato precedentemente assegnato a qualche infopoint.

Qualora il candidato non accettasse di nuovo l'incarico proposto sarà considerato rinunciante e sarà eliminato dalla graduatoria e l'incarico sarà proposto al candidato successivo in graduatoria e così via fino a che tutti i posti disponibili non siano stati ricoperti.

Qualora non fosse possibile ricoprire i posti a disposizione con la graduatoria dei candidati selezionati con il presente procedimento, PromoTurismoFVG potrà rivolgersi per l'assunzione direttamente a personale esterno, sulla base di accordi individuali.

#### 6. Contenuti del contratto individuale

Il personale assunto sarà inquadrato nell'ambito del **CCNL per i dipendenti delle aziende del settore Turismo – Imprese di viaggio e turismo**, come impiegato di IV° livello e corrispondente trattamento economico di base, con data inizio e fine del rapporto di lavoro determinata a seconda della programmazione dei servizi stagionali al pubblico.

L'assunzione, pur risultando riferita prevalentemente ad uno degli infopoint per cui il candidato ha espresso la propria preferenza, prevede la disponibilità del dipendente per l'intera durata del rapporto contrattuale ad assumere funzioni anche su infopoint diversi da quello di prima assegnazione, in base alle esigenze dell'ente, a parità di condizioni contrattuali.

#### 7. Modalità di presentazione delle domande di assunzione e condizioni generali

I candidati, ai fini dell'ammissione alla selezione, devono far pervenire a:

**PromoTurismoFVG**  
**sede delle Direzione generale e amministrativa**  
**Via Carso n. 3,**  
**33052 Cervignano del Friuli (UD)**  
ovvero alla casella PEC  
**promoturismo.fvg@certregione.fvg.it**

entro il termine perentorio del 02.05.2017 ore 12.00, domanda di assunzione redatta su apposito modulo di cui di seguito nella quale devono dichiarare, sotto la propria responsabilità e consapevoli delle conseguenze derivanti da dichiarazioni mendaci ai sensi dell'articolo 76 del DPR 445/2000, nome, cognome, data e luogo di nascita, residenza, codice fiscale, indirizzo e-mail, eventuale indirizzo PEC, il possesso dei requisiti ed eventuali informazioni aggiuntive utili all'espletamento della procedura e copia della carta di identità. Non saranno accettate raccomandate che, pur inviate entro il termine previsto, siano recapitate a PromoTurismoFVG successivamente allo stesso.

Al fine di procedere alla corretta valutazione dei titoli e competenze autodichiarati dai candidati, PromoTurismoFVG ha predisposto un apposito modello di domanda di partecipazione.

Il modello (che si propone in formato PDF editabile) deve essere compilato in maniera accurata e completa specificando fra l'altro:

- infopoint di destinazione preferito;
- indirizzo di dimora e contatti di reperibilità.

E' facoltà del candidato proporre il proprio Curriculum Vitae completo che sarà eventualmente considerato a supporto delle valutazioni oggettive e comunque in subordine a quanto specificatamente richiesto.

PromoTurismoFVG, inoltre, si riserva, a suo insindacabile giudizio, **di non assumere alcun candidato o di assumere candidati in numero anche diverso rispetto a quanto programmato** in totale, indipendentemente dall'esito e dalla consistenza della graduatoria finale.

La documentazione pervenuta sarà analizzata e valutata nel rispetto dei criteri di cui al presente avviso di selezione e del diritto alla privacy.

Come già riferito, la valutazione delle candidature pervenute in relazione al presente avviso è effettuata da una Commissione nominata dal Direttore generale, composta da tre membri e integrata, ove necessario, per i colloqui, da persone con conoscenza nelle lingue straniere di interesse e dichiarate dai candidati nel modulo di domanda di assunzione. I giudizi e i punteggi di merito riguardanti gli attestati, la qualità delle referenze, il valore delle esperienze e l'importanza dei fattori distintivi propri del ruolo da ricoprire sono assegnati dalla Commissione con i criteri definiti nel presente avviso di selezione e riportati nell'Allegato 1.

PromoTurismoFVG inoltre si riserva la facoltà di assumere a chiamata diretta eventuali altri soggetti, qualora le candidature pervenute si siano rivelate con caratteristiche e consistenza professionale inadeguate per le esigenze operative e per il livello di competenze, motivazioni e affidabilità richiesti dal servizio o in caso di insufficienza delle domande in relazione a tutte le posizioni lavorative richieste.

## **8. Pubblicità e informazione**

L'avviso di selezione e la relativa modulistica per la partecipazione sono pubblicati sul sito di PromoTurismoFVG e nella sezione avvisi e concorsi del sito internet della Regionale Autonoma Friuli Venezia Giulia.

## **9. Disposizioni finali e trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, si informa che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato alla gestione della procedura selettiva nonché all'eventuale procedimento di nomina ed avverrà con l'utilizzo di procedure anche informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini dell'ammissione alla procedura selettiva.

I dati dei candidati possono essere comunicati e diffusi ad altri soggetti pubblici o privati, quando sia previsto da norme di legge o di regolamento o risultino comunque necessari per lo svolgimento delle funzioni istituzionali o per rilevanti finalità di interesse pubblico.

Il trattamento riguarda anche dati sensibili e giudiziari e sarà effettuato ai sensi della normativa vigente.

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al trattamento per motivi legittimi. Il titolare del trattamento è PromoTurismoFVG.

### **Informazioni**

Ai sensi dell'art.14 della legge regionale 20 marzo 2000 n.7, si comunicano i seguenti elementi informativi:

- o struttura competente: PromoTurismoFVG;
- o responsabile del procedimento: dott. Michele Bregant, Direttore amministrativo
- o responsabile dell'istruttoria amministrativa: Sig.ra Paola Quaja
  - tel. 0431/387156 – fax 0431/387154 e-mail: paola.quaja@promoturismo.fvg.it

Cervignano del Friuli, 18.04.2017

PromoTurismoFVG  
f.to Il Direttore generale  
dott. Marco Tullio Petrangelo

Allegato 1

AVVISO PUBBLICO

**PER L'ASSUNZIONE DI N. 5 FIGURE PROFESSIONALI CON UTILIZZO STAGIONALE  
DA ADIBIRE ALLA MANSIONE DI  
"ADDETTO ALL'INFORMAZIONE E ALL'ACCOGLIENZA TURISTICA"  
PRESSO GLI UFFICI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA (INFOPOINT)  
GESTITI DA PromoTurismoFVG**

per periodi di lavoro individualmente variabili,  
nell'intervallo temporale dal 15.05.2017 e il 01.10.2017

**Attribuzione punteggio a titoli ed esperienza professionale (su base dell'autodichiarazione) in base a quanto previsto dall'art. 5 del presente avviso pubblico: MAX 50 punti.**

▪ **Punteggio relativo ai titoli di studio: MAX 20 punti.**

Laurea specialistica / vecchio ordinamento pertinente (area turistica-linguistica)		
Votazione superiore 100/110	punti 20	max 20
Votazione da 90 a 100/110	punti 15	
Votazione inferiore a 90/110	punti 10	
Laurea triennale pertinente (area turistica - linguistica)		
Votazione superiore 100/110	punti 15	max 15
Votazione da 90 a 100/110	punti 12	
Votazione inferiore a 90/110	punti 8	
Diploma maturità 5 anni pertinente (area turistica – linguistica)		
Votazione superiore 80/100	punti 10	max 10
Votazione inferiore a 80/100	punti 8	
Laurea/Diploma non pertinenti		5

▪ **Punteggio relativo all'esperienza professionale, presso enti pubblici o imprese private, con mansioni equivalenti a quelle previste dal presente avviso, maturate nell'ultimo decennio: MAX 20 punti.**

Esperienza presso infopoint superiore a 36 mesi di servizio	20
Esperienza presso infopoint da 24 a 36 mesi di servizio	18
Esperienza presso infopoint da 6 a 24 mesi di servizio	15
Esperienze di front office e reception attività turistiche superiori ai 24 mesi	13
Esperienze di front office e reception attività turistiche inferiori ai 24 mesi	12

▪ **Punteggio relativo ad ulteriori conoscenze: MAX 10 punti.**

Master in Turismo	5
Qualifica di guida turistica	4
Qualifica di accompagnatore turistico (alternativo a qualifica guida turistica)	2
Certificazione di conoscenza informatica	1

**Attribuzione punteggio a seguito di colloquio in lingua straniera essenziale in base a quanto previsto dall'art. 5 del presente avviso pubblico: MAX 20 punti.**

**Lingua inglese**

Livello di padronanza della lingua in situazioni complesse	10
Livello avanzato	8
Livello intermedio superiore	7
Livello intermedio	5

**Lingua tedesca**

Livello di padronanza della lingua in situazioni complesse	10
Livello avanzato	8
Livello intermedio superiore	7
Livello intermedio	5

**Attribuzione punteggio a seguito di colloquio in base a quanto previsto dall'art. 5 del presente avviso pubblico: MAX 30 punti**

- **Punteggio relativo alla conoscenza di almeno una lingua aggiuntiva tra: francese, spagnolo e russo:**

Livello di padronanza della lingua in situazioni complesse	7
Livello avanzato	5
Livello intermedio superiore	4
Livello intermedio	2

- **Punteggio relativo alla conoscenza del territorio, della storia e delle strutture turistiche:**

Elevata conoscenza	13
Discreta conoscenza	10
Scarsa conoscenza	5

- **Punteggio relativo alla conoscenza delle iniziative promozionali istituzionali proposte dall'Ente:**

Elevata conoscenza	5
Discreta conoscenza	4
Scarsa conoscenza	2

- **Punteggio relativo alla conoscenza dell'utilizzo dei social network:**

Elevata conoscenza	5
Discreta conoscenza	4
Scarsa conoscenza	2

PromoTurismoFVG  
f.to Il Direttore generale  
dott. Marco Tullio Petrangelo