



**RP 01/20 AVVISO DI SELEZIONE
PER N. 2 ADDETTI/E AI SERVIZI TURISTICI**

Si rende noto che è indetta una procedura selettiva per individuare n.2 soggetti idonei a ricoprire la posizione di impiegato/a "Addetto/a ai Servizi Turistici" a partire da marzo / aprile 2020 per un anno.

L'esigenza della Scrivente è pertanto quella di identificare n. 2 profili in possesso dei requisiti sotto indicati con i quali stipulare un contratto di lavoro subordinato a tempo determinato pieno (40 ore settimanali).

Per partecipare alla selezione i/le candidati/e devono essere in possesso dei requisiti di partecipazione indicati nel successivo articolo 2.

Turismo Torino e Provincia è l'Agenzia di accoglienza e promozione turistica del territorio della provincia di Torino ed è l'organismo preposto alla promozione della provincia di Torino quale destinazione di turismo culturale, sportivo, naturalistico e congressuale. Si occupa di organizzare attività di informazione, accoglienza e assistenza turistica su Torino e provincia attraverso il presidio degli Uffici IAT (Informazione e Accoglienza Turistica) aperti al pubblico e la creazione di prodotti e servizi turistici, con il fine di rispondere alla domanda del turista, agevolando e prolungando la sua permanenza sul territorio.

Gli uffici direzionali si trovano a Torino in via Maria Vittoria n. 19; gli Uffici di Informazione e Accoglienza Turistica (di seguito IAT) sono dislocati sul territorio provinciale, in particolare:

- Torino (Piazza Castello angolo Via Garibaldi e Piazza Carlo Felice);
- Bardonecchia (Piazza De Gasperi, 1);
- Cesana Torinese (Piazza Vittorio Amedeo, 3);
- Claviere (Via Nazionale, 30);
- Ivrea (Piazza Ottinetti c/o Museo Civico Garda);
- Pinerolo (Via del Duomo, 1);
- Pragelato (Piazza Lantelme, 2);
- Sauze d'Oulx (Viale Genevris, 7);
- Sestriere (Via Pinerolo 19 c/o Casa Olimpia);
- Settimo Torinese (via Torino, 160, 10036 Settimo Torinese c/o Outlet Village);
- Susa (Corso Inghilterra 39);

ai quali si aggiungono eventuali sedi temporanee allestite in occasione di eventi.

Le sedi operative primarie in cui si svolgerà la prestazione oggetto del contratto saranno gli Uffici IAT di Torino e gli uffici direzionali di Torino in via Maria Vittoria n. 19; tuttavia Turismo Torino e Provincia si riserva, in caso di necessità, di richiedere lo svolgimento dell'incarico anche presso le altre sedi citate.

Turismo Torino e Provincia

Uffici e sede legale:

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

contact@turismotorino.org
www.turismotorino.org



1) MANSIONI DA SVOLGERE

L'“Addetto/a ai Servizi Turistici” opera negli ambiti dell'Accoglienza e dello sviluppo dei prodotti e dei servizi turistici e, nello specifico della figura ricercata con il presente avviso, è preposto/a allo svolgimento di attività di front e back office così riassumibili:

➤ **Attività di *Front office***

- ✓ Accoglienza del pubblico ed erogazione di informazioni vis-à-vis o al Contact Centre mediante la consultazione della banca dati interna (CRM), siti web e materiali cartacei dedicati;
- ✓ promozione del territorio attraverso la presentazione di itinerari di visita e relative iniziative per una miglior fruizione della destinazione;
- ✓ prenotazione soggiorni e altri servizi turistici;
- ✓ vendita prodotti e servizi turistici anche per conto terzi;
- ✓ attività base di customer care.

➤ **Attività di *Back office***

- ✓ reperimento, organizzazione e condivisione con la rete provinciale degli Uffici IAT, tramite banca dati interna (CRM), delle informazioni da erogare al pubblico;
- ✓ evasione delle richieste che pervengono tramite telefono e posta elettronica;
- ✓ rilevazione contatti per alimentazione banca dati interna (CRM);
- ✓ gestione pagina Facebook dedicata alla località sede di IAT;
- ✓ collaborazione con gli operatori di settore locali;
- ✓ supporto nella gestione del circuito vendita dei prodotti turistici;
- ✓ sviluppo del prodotto turistico.

2) REQUISITI DI PARTECIPAZIONE ALLA SELEZIONE

Alla selezione saranno ammessi/e i/le candidati/e che alla data della presentazione della domanda risultino in possesso dei seguenti requisiti:

- cittadinanza italiana, di un altro Stato dell'Unione Europea o, in alternativa, possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità;
- assenza di condanne penali o interdizione o altre misure che escludano l'accesso agli impieghi presso pubbliche amministrazioni, secondo la vigente normativa;
- laurea o diploma preferibilmente a indirizzo turistico;
- buona capacità di espressione orale e scritta nelle lingue inglese e francese. La conoscenza aggiuntiva di una terza lingua straniera costituisce titolo preferenziale;
- ottima conoscenza dell'offerta turistica territoriale di Torino e del territorio regionale piemontese;
- comprovata esperienza in lavori di contatto col pubblico, preferibilmente nel settore turistico;
- buona capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici e della comunicazione telematica;
- possesso di mezzi propri per il raggiungimento del posto di lavoro.



I requisiti prescritti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine stabilito nel presente avviso per la presentazione della domanda di partecipazione alla procedura, sotto pena di esclusione dei/le candidati/e dalla procedura medesima.

Per partecipare alla selezione non sono previsti limiti di età.

3) MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

Le domande di partecipazione alla selezione dovranno pervenire ai seguenti indirizzi, entro e non oltre le **ore 09:00 del giorno 11 febbraio 2020** in una delle due modalità indicate a seguire, sotto pena di non ammissione alla selezione:

- in formato telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata **ufficiopersonale@pec.turismotorino.org**. In questo caso farà fede la data di ricezione dell'e-mail;
- in forma cartacea per posta raccomandata con ricevuta di ritorno: **Turismo Torino e Provincia, Via Maria Vittoria 19 – 10123 Torino**. A tal fine farà fede la data di ricezione da parte della scrivente del relativo plico.

La busta contenente la domanda dovrà riportare i dati del mittente e la dicitura: **“RP 01/20 SELEZIONE PER N.2 ADDETTI/E AI SERVIZI TURISTICI”**. Sarà cura del/la candidato/a accertare l'avvenuta ricezione della domanda da parte di Turismo Torino e Provincia.

Le domande di partecipazione dovranno essere redatte secondo lo schema allegato al presente avviso (allegato 1) e compilate in ogni parte.

Ai sensi dell'art. 38, 3° comma, del D.P.R. n. 445/2000, la domanda di partecipazione alla selezione deve essere sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica, fronte e retro, di un documento di identità in corso di validità del/la candidato/a.

Saranno escluse le domande prive di sottoscrizione.

In caso di invio telematico la sottoscrizione sarà provata mediante scansione di tutta la documentazione.

Alla domanda di partecipazione devono essere allegati

- **Curriculum Vitae** dal quale risulti in modo circostanziato il possesso dei requisiti richiesti, e in particolar modo: dati personali, formazione, formazione post diploma/post universitaria; dettagliata, univoca e verificabile descrizione delle competenze ed esperienze professionali maturate in correlazione a quanto specificato al paragrafo 2), livello di conoscenza delle lingue straniere, dettaglio delle conoscenze informatiche;
- **Autorizzazione al trattamento dei dati** redatta secondo lo schema allegato al presente avviso (allegato 2);
- **Fotocopia di un documento di identità in corso di validità**, debitamente sottoscritta dal candidato.

POICHÉ LA VALUTAZIONE DI CIASCUNA CANDIDATURA – FERMA RESTANDO LA FACOLTA' DI TURISMO TORINO E PROVINCIA DI RICHIEDERE COPIA DEI DOCUMENTI, NONCHÉ DI ACCERTARE LA SUSSISTENZA DEI REQUISITI DICHIARATI – AVVIENE SULLA BASE DELLA SUINDICATA DOCUMENTAZIONE, LA STESSA DEVE ESSERE REDATTA NEL MODO PIÚ COMPLETO E PUNTUALE POSSIBILE IN MANIERA TALE CHE OGNI ELEMENTO SIA CHIARAMENTE IDENTIFICABILE.

Il/la candidato/a dovrà altresì indicare il domicilio presso il quale devono, ad ogni effetto, essere trasmesse da Turismo Torino e Provincia le comunicazioni relative alla procedura di selezione: in carenza di tali indicazioni le comunicazioni saranno inoltrate alla residenza dichiarata.



Turismo Torino e Provincia declina fin d'ora ogni responsabilità per la dispersione di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni del recapito da parte del/la candidato/a oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella domanda, né per eventuali disguidi postali o telegrafici o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o di forza maggiore.

4) MODALITA' DI SELEZIONE

Per la selezione delle candidature Turismo Torino e Provincia procederà alla costituzione di una Commissione di selezione interna che valuterà gli elementi risultanti dai curriculum.

Essa attribuirà ad ogni candidato/a fino ad un massimo di 40 punti per la valutazione del curriculum vitae, e fino ad un massimo di 60 punti per il colloquio.

I punteggi relativi al curriculum vitae saranno attribuiti tenendo conto della formazione e delle esperienze professionali di ciascun/a candidato/a.

Turismo Torino e Provincia si riserva la facoltà di verificare l'effettiva sussistenza delle esperienze professionali indicate.

I/le cinque migliori candidati/e, se sussistono in tal numero soggetti idonei, individuati/e sulla base dei criteri sopra indicati, saranno chiamati/e a sostenere un colloquio volto ad approfondire:

- il possesso delle competenze ed esperienze tecnico-professionali richieste attraverso una prova pratica mirante a verificare la capacità di espressione orale in lingua e la conoscenza del territorio di riferimento;
- l'idoneità per lo svolgimento delle mansioni previste (motivazione e predisposizione all'incarico).

I/le candidati/e chiamati/e a sostenere il colloquio saranno convocati/e tramite e-mail all'indirizzo indicato nel curriculum vitae.

Turismo Torino e Provincia si riserva, in ogni caso, qualora lo ritenga necessario dopo la prima fase di colloqui, di ampliare la rosa di interviste convocando a colloquio fino ad ulteriori cinque candidati/e al fine di vagliare un numero di profili congruo rispetto alla selezione in atto.

Al termine della fase di selezione la Commissione interna formerà la graduatoria di merito sulla base della valutazione conseguita da ciascun candidato/a che abbia partecipato al colloquio. Di norma è previsto che la Commissione concluda la propria attività entro trenta giorni dal termine per la presentazione delle domande.

Turismo Torino e Provincia stipulerà con i/le migliori candidati/e idonei/e emergenti nelle prime due posizioni della graduatoria stilata, un contratto di lavoro subordinato a tempo determinato per 40 ore settimanali. Detto contratto avrà come riferimento il CCNL per i lavoratori dipendenti da aziende del Settore Turismo (rinnovo del 24 luglio 2019).

Turismo Torino e Provincia si riserva di:

- procedere alla stipula del contratto di lavoro anche in caso di partecipazione di un/a solo/a candidato/a, sempre che sia giudicato/a idoneo/a a ricoprire il relativo incarico;
- non procedere con la stipula del contratto in presenza di sopravvenute ragioni organizzative non note al momento della pubblicazione del presente avviso.

In funzione delle esigenze che si dovessero determinare nell'ambito delle iniziative, attività e progetti che verranno sviluppati da Turismo Torino e Provincia, potranno essere attivati ulteriori rapporti di lavoro a tempo determinato, sempre secondo l'ordine della graduatoria di merito.



Fermo restando quanto previsto dal D.P.R. 445/2000 in merito alle sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci, qualora dal controllo emerga la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni rese dal/la candidato/a, il/la medesimo/a sarà escluso/a e/o dichiarato/a decaduto/a dalla procedura di selezione e/o dall'eventuale rapporto di lavoro nel frattempo instaurato.

5) TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali forniti dai/le candidati/e saranno utilizzati per le sole finalità inerenti lo svolgimento della procedura selettiva e l'eventuale costituzione del rapporto di lavoro.

Il conferimento dei dati è necessario ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione, pena l'esclusione dalla selezione.

Titolare del trattamento è Turismo Torino e Provincia, con sede legale in via Maria Vittoria, 19 - 10123 Torino.



Allegato 1- Schema di domanda

**RP 01/20 SELEZIONE PER
PER N. 2 ADDETTI/E AI SERVIZI TURISTICI
DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO
Ai sensi dell'art.47 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445**

Il /la sottoscritto/a _____, C.F. _____
Nato/a a _____ Prov. _____ il _____, residente a
_____ Prov. _____ CAP _____ Via/Piazza _____ n. _____,
tel. _____, e-mail _____

CHIEDE

di essere ammesso a partecipare alla Selezione indetta per

N. 2 ADDETTI/E AI SERVIZI TURISTICI

A tal fine, ai sensi degli artt. 46 e 47 del T.U. emanato con DPR 28/12/2011 n. 445, e consapevole che le dichiarazioni mendaci sono punite ai sensi del Codice Penale e delle Leggi Speciali in materia, sotto la propria responsabilità,

DICHIARA

Di aver preso visione dell'Avviso di Selezione sopra indicato e di essere in possesso di tutti i requisiti richiesti con il suddetto avviso per la partecipazione alla selezione:

- cittadinanza italiana, di un altro Stato dell'Unione Europea o, in alternativa, possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità;
- assenza di condanne penali o interdizione o altre misure che escludano l'accesso agli impieghi presso pubbliche amministrazioni, secondo la vigente normativa;
- laurea o diploma preferibilmente a indirizzo turistico;
- buona capacità di espressione orale e scritta nelle lingue inglese e francese. La conoscenza aggiuntiva di una terza lingua straniera costituisce titolo preferenziale;
- ottima conoscenza dell'offerta turistica territoriale di Torino e del territorio regionale piemontese;
- comprovata esperienza in lavori di contatto col pubblico, preferibilmente nel settore turistico;
- buona capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici e della comunicazione telematica;
- possesso di mezzi propri per il raggiungimento del posto di lavoro.

Turismo Torino e Provincia s.c.r.l.

Uffici e sede legale

Via Maria Vittoria 19 • 10123 Torino Italy
Tel. +39.011.8185011 • Fax +39.011.883426

P.Iva 07401840017 • Iscr. n° 294369/1997
Registro imprese di Torino • REA n° 890093

contact@turismotorino.org
www.turismotorino.org



Allega alla presente domanda:

- Curriculum vitae
- Autorizzazione al trattamento dei dati ex art. 13 GDPR 679/16;
- Copia di un documento di identità in corso di validità

Luogo e data _____

FIRMA _____



Allegato 2 - Informativa art. 13 GDPR 679/16

Identità del Titolare

Il Titolare del trattamento dei dati personali è **Turismo Torino e Provincia** con sede in **via Maria Vittoria 19 – 10123 Torino**, in persona del Direttore generale pro tempore.

Dati di contatto del RPD – Responsabile della Protezione dei Dati

Il Titolare del trattamento ha designato il Responsabile della Protezione dei Dati, che può essere raggiunto nella sede del Titolare del trattamento, oppure contattato a mezzo email all'indirizzo dpo@turismotorino.org

Fonte dei dati

I dati personali trattati sono quelli forniti con l'invio del curriculum;

Finalità del trattamento

I dati personali di coloro che inviano il loro curriculum sono trattati per le finalità connesse alla valutazione e alla selezione del candidato idoneo alla posizione oggetto del presente bando, ovvero per proporre eventuali altre offerte di lavoro coerenti con il profilo professionale dell'interessato, nel rispetto della graduatoria.

Base giuridica del trattamento

La base giuridica è costituita dal consenso dell'interessato prestato mediante azione positiva inequivocabile costituita dal libero e incondizionato invio del proprio CV.

Destinatari dei dati

I dati personali trattati dal Titolare non sono diffusi, ovvero non ne viene data conoscenza a soggetti indeterminati, in nessuna possibile forma, inclusa quella della loro messa a disposizione o semplice consultazione. Possono, invece, essere comunicati ai lavoratori che operano alle dipendenze del Titolare, ai soggetti esterni che con esso collaborano designati in qualità di Responsabili del trattamento o autorizzati al trattamento in quanto operanti sotto l'autorità del titolare del trattamento.

Possono inoltre essere comunicati, nei limiti strettamente necessari, ai soggetti che per finalità di evasione delle vostre richieste debbano fornire beni o eseguire su incarico del Titolare prestazioni o servizi. Infine, possono essere comunicati ai soggetti legittimati ad accedervi in forza di disposizioni di legge, regolamenti, normative comunitarie.

In particolare, sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate, i lavoratori sono stati legittimati a trattare i vostri dati personali, nei limiti delle loro competenze ed in conformità alle istruzioni ad essi impartite dal Titolare del trattamento.

I soggetti esterni che operano sotto l'autorità del Titolare sono stati anch'essi autorizzati in base al tipo di prestazione fornita, al trattamento effettuato, alla natura dei dati trattati.

I soggetti esterni ai quali il Titolare ha affidato un trattamento di dati personali sono stati designati Responsabili di trattamento.

Trasferimento dei dati

Il Titolare del trattamento non trasferisce i dati personali in paesi terzi nè a organizzazioni internazionali. Si riserva inoltre la possibilità di utilizzare servizi in cloud; nel qual caso, i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 679/16.

Conservazione dei dati

Il Titolare del trattamento conserva e tratta i dati personali per il tempo necessario ad adempiere alle finalità indicate. Nella fattispecie, i CV vengono conservati per due anni.



Diritti dell'interessato

Con riferimento agli artt. 15 – diritto di accesso, 16 - diritto di rettifica, 17 – diritto alla cancellazione, 18 – diritto alla limitazione del trattamento, 20 – diritto alla portabilità, 21 – diritto di opposizione, 22 diritto di opposizione al processo decisionale automatizzato del GDPR 679/16, l'interessato esercita i suoi diritti scrivendo al Titolare del trattamento all'indirizzo sopra riportato, oppure a mezzo email, specificando l'oggetto della sua richiesta, il diritto che intende esercitare e allegando fotocopia di un documento di identità che attesti la legittimità della richiesta.

Il Titolare ricorda in particolare che ogni soggetto interessato può esercitare il diritto di opposizione nelle forme e nei modi previsti dall'art. 21 GDPR.

Revoca del consenso

Con riferimento all'art. 7 del GDPR 679/16, l'interessato può revocare in qualsiasi momento il consenso eventualmente prestato. La revoca del consenso determinerà la cancellazione del CV dall'archivio dei candidati.

Proposizione di reclamo

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo dello stato di residenza.

Rifiuto al conferimento dei dati

L'interessato può rifiutarsi di conferire al Titolare i suoi dati personali.

Il conferimento dei dati è infatti facoltativo, ma un eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte potrà dar luogo all'impossibilità di valutare e di selezionare la candidatura.

Processi decisionali automatizzati

Il Titolare non effettua su questi dati trattamenti che consistano in processi decisionali automatizzati.

Il/la sottoscritto/a dichiara di aver preso visione della presente informativa sul trattamento dei dati personali.

Luogo _____ data _____

Firma _____