

Cosa si fa	<p>Il ruolo ricoperto dallo/a SCUP sarà quello di assistenza al funzionamento dell'Ufficio Alumni, con mansioni assimilabili a quelle dell'assistente amministrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • relazionarsi con i membri della comunità universitaria; • collaborare nell'organizzazione di eventi legati al progetto, e in particolare: gestione della logistica, predisposizione materiali per i relatori, gestione del desk di accoglienza durante l'evento, supporto all'allestimento; • helpdesk telefonico e tramite mail; • supporto nella preparazione dei materiali necessari agli eventi proposti; • aggiornamento materiali informativi cartacei; • supporto alla realizzazione di interviste scritte e video; • supporto alla stesura di testi (articoli, news/eventi sul portale Alumni) (ita/ingl); • supporto alla gestione dei canali social relativi ai progetti sport su Facebook, LinkedIn (ita/ingl) e interazione con esperti di comunicazione interni all'ente; • supporto nella predisposizione di questionari di feedback, somministrazione, raccolta dati ed elaborazione report sulle iniziative in collaborazione anche con fornitori esterni di servizi; • supporto nella stesura di documenti di rendicontazione e di verbalizzazione; monitoraggio di procedimenti e strumenti funzionali all'attuazione dei progetti. • supporto nelle fasi di sviluppo, promozione e realizzazione del programma di mentoring dell'Ateneo. 	
Cosa si impara	<p>Capacità di calibrare la comunicazione in funzione di diversi target e di diversi canali di comunicazione. Capacità relazionali e di ascolto. Comprensione di un contesto organizzativo complesso e delle relazioni tra organizzazioni diverse. Competenze organizzative, gestionali, di gestione del tempo e di orientamento all'obiettivo. Si ha l'opportunità di essere parte attiva dei processi decisionali relativi ai progetti Alumni, mettendo in risalto la propositività dello SCUP.</p>	
Competenza da certificare	Repertorio regionale utilizzato	repertorio Regione Toscana
	Qualificazione professionale	Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici
	Titolo della competenza	Rispondere alle richieste e alle esigenze del cliente/utente secondo le procedure e i regolamenti che disciplinano la fruizione del servizio e in funzione delle modalità organizzative della struttura.
	Elenco delle conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di customer care per gestire il colloquio con il cliente/utente; • Legislazione in materia di informazione, comunicazione e accessibilità per garantire e assicurare i diritti all'informazione attraverso l'applicazione delle procedure prescritte; • Legislazione in materia di trattamento dei dati personali per garantire la tutela della privacy; • Lingue straniere per la gestione dei colloqui con la clientela straniera; • Struttura dei servizi e dei canali informativi per garantire la qualità del servizio e l'orientamento nel contesto locale, nazionale e europeo;
	Elenco delle abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Assicurare la trasmissione dell'informazione attraverso il colloquio diretto con l'utente per fornire consulenza, orientamento e assistenza; • Comunicare al responsabile del servizio soluzioni per eventuali disfunzioni organizzative e per la programmazione di nuovi servizi; • Garantire la concreta attuazione dei diritti di accesso dell'informazione compresi gli utenti con esigenze speciali, attraverso l'applicazione delle

		procedure previste dalla normativa; <ul style="list-style-type: none"> • Gestire il flusso informativo in entrata e veicolarlo negli opportuni canali interni; • Rilevare i bisogni e le attese degli utenti per prevenire situazioni di inefficienza dei servizi.
Vitto	Previsto unicamente il vitto, attraverso l'utilizzo di buoni pasto del valore di € 7,00 (cadauno) da utilizzare con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • l'uso dei buoni è strettamente personale e riservato ai giorni di presenza nella struttura. 	
Piano orario	Il/la giovane coprirà una media di 6 ore giornaliere dal lunedì al venerdì, totalizzando 30 ore settimanali, nella fascia oraria dalle 9:00 alle 16:00 con un'ora di pausa pranzo. In caso di specifiche esigenze sarà possibile concordare eventuali modifiche. Saranno previste attività anche in orari serali (dalle 18 alle 22) o di sabato in occasione di specifici eventi che verranno comunicati con 1 mese di anticipo al/la giovane in SCUP. In occasione delle festività natalizie ed estive (ferragosto), qualora previste dall'Università chiusure obbligatorie degli uffici, il giovane in SCUP dovrà utilizzare giorni di "permesso retribuito ordinario".	
Formazione specifica	E' prevista una attività di formazione specifica per un totale di 48 ore: <ul style="list-style-type: none"> • Formazione sui rischi connessi al proprio impegno nell'ambito del progetto (2 ore); • Formazione in materia di Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (parte generale) (4 ore); • Panoramica generale su ruolo del progetto Alumni all'interno dell'Università degli Studi di Trento (18 ore); • Formazione sulla produzione, sull'editing e sul caricamento di materiali multimediali nei canali social e nel sito (8 ore) • Formazione sulla creazione di un profilo Linkedin e sul CV (4 ore); • Formazione su tecniche di ricerca e engagement degli Alumni tramite canali social (6 ore) • Finalità, modalità e strumenti per il mentoring (6 ore) 	

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Caratteristiche ricercate nei partecipanti	Cerchiamo una persona che desideri mettersi in gioco in un'attività dinamica, che ami comunicare e relazionarsi con gli altri e che sia predisposta al team working.
Dove inviare la candidatura	Ufficio Alumni - Università di Trento, c/o Molino Vittoria, Via Verdi 6 – Trento Pec: ateneo@pec.unitn.it
Eventuali particolari obblighi previsti	E' obbligatorio il possesso di Green Pass valido
Altre note	