



Obiettivo accoglienza #2: dal Front Office alla Promozione

Il contesto

La società cooperativa Il Faggio dal 1981 si occupa di ospitalità e servizi per studenti universitari, proponendo un ideale di convivenza volto alla formazione di personalità adulte, educate ad una mentalità critica, aperta e creativa, al senso comunitario ed alla responsabilità sociale. La Cooperativa dal 2005 gestisce inoltre ostelli, strutture di accoglienza e servizi per il turismo sociale, giovanile e delle famiglie in Nord e Centro Italia.

Le soluzioni residenziali offerte si propongono non solo come risposta ad una domanda abitativa, ma soprattutto quali ambiti di esperienza di vita universitaria intensa, che vede gli studenti protagonisti del proprio percorso formativo.

A tale scopo, all'interno del CAMPUS NEST (1 studentato e 9 appartamenti per oltre 260 ospiti), il Faggio propone un ecosistema di relazioni e opportunità nel quale la dimensione di vita collegiale è integrata da opportunità di formazione umana, accademica e professionale, quali attività di supporto e integrazione degli studi, iniziative di apertura internazionale, meeting, laboratori e progetti volti ad un efficace avvicinamento alla vita adulta ed al mondo del lavoro. L'esperienza comunitaria valorizza così l'acquisizione di sensibilità, consapevolezza e competenze che arricchiscono il profilo personale sia dal punto di vista umano che professionale.

Chiunque sia ospite del CAMPUS NEST si impegna a partecipare attivamente, pur nella libertà di adesione alle singole iniziative, alla vita del campus in entrambe le sue dimensioni comunitaria e formativa, aderendo fin da subito ai tre principi portanti di condivisione, corresponsabilità e co-creazione che la caratterizzano.

Perché questo progetto SCUP

L'idea di attivare un progetto SCUP presso il Faggio nasceva nel 2015 con l'apertura dello Studentato NEST, quando la nuova Direzione investiva in modo specifico nello sviluppo di servizi anche formativi per i propri ospiti; attenzione che si riversava anche nell'apertura a formule di volontariato, tirocinio e esperienze di formazione lavoro.

Siamo convinti dell'esperienza positiva e della validità di questa proposta formativa per un valore di crescita personale e professionale dei giovani e di innovazione per la Cooperativa, oltre che essere occasione per investire e contribuire maggiormente nella relazioni con il territorio: l'essere parte della rete SCUP sia direttamente sia tramite la/il giovane apre a nuove opportunità di rete.

Riconosciamo inoltre molto significativo il valore di ricaduta formativa che il progetto SCUP offre all'interno della comunità di studenti/esse del CAMPUS NEST (valorizzazione di un percorso formativo integrativo a quello universitario, promozione dei valori legati alla solidarietà sociale, apertura al territorio, ecc.) e per lo staff.

L'intenzione di riproporre il progetto che si sta concludendo (2021/22), aggiornandolo e modificandolo sulla base dei cambiamenti intercorsi nel frattempo, si basa su tre elementi principali: il progetto si è rivelato positivo per il giovane e funzionale rispetto al suo percorso di crescita e consapevolezza; il progetto ha avuto una ricaduta positiva sulla Cooperativa in termini di qualità del servizio e dei processi che ha attivato; il progetto si presta potenzialmente ad intercettare profili di giovani con interessi e motivazioni differenti e pur in una cornice chiara è adatto ad un'evoluzione aperta e flessibile.

Le modifiche adottate, anche grazie al confronto con il giovane attualmente in servizio, riguardano soprattutto attenzioni di processo e più che specifiche attività, che invece vengono sostanzialmente confermate.

Il progetto 2022/23 intende essere in continuità con quello del 2021/22 con l'obiettivo di qualificare maggiormente il servizio ai propri ospiti, consolidare la comunicazione di promozione e vendita e la relazione con il territorio confrontandosi con uno sguardo esterno e potenzialmente innovativo. Per un giovane in servizio civile il progetto può essere un'interessante opportunità di sperimentarsi e mettersi alla prova in un contesto aziendale attento alla dimensione formativa e di crescita, in un contesto giovanile di coetanei che sono clienti ma anche attori decisori, e infine in un contesto in cui il proprio lavoro ha un diretto impatto sul cambiamento delle scelte aziendali. Crediamo che un'esperienza in questo ambito possa essere utile per futuri sviluppi di carriera in ambiti diversi. La realtà piccola e le diverse Aree di lavoro del progetto permettono di sperimentarsi in vari posizioni lavorative anche in senso orientativo, in particolare: Front Office e segreteria, ricettività turistica assimilata, promozione e vendita, comunicazione sociale e web (tutti settori che almeno in Trentino offrono una certa occupabilità).

Obiettivi e attività

Il Progetto SCUP intende offrire alle/ai giovani in Servizio Civile un'esperienza di crescita personale e professionale attraverso l'acquisizione di competenze di Front e Back office, di promozione e vendita, e/o comunicazione social e web, oltre che competenze trasversali legate all'apprendimento di dinamiche organizzative e lavorative in senso ampio.

A seconda del profilo e delle attitudini del/della giovane, il progetto SCUP si articolerà con pesi diversi nelle seguenti aree di lavoro e relativi obiettivi formativi.

<p style="text-align: center;">A. Front Office</p> <p>La/il giovane in Servizio civile contribuirà alla copertura del servizio di Front Office dello Studentato NEST acquisendo competenze relazionali e organizzative nella gestione del servizio di Front Office di una struttura residenziale universitaria.</p>	<p style="text-align: center;">B. Area Back Office</p> <p>La/il giovane in Servizio civile contribuirà alle attività di Back office della Cooperativa Il Faggio acquisendo competenze specifiche di organizzazione e analisi dei dati, archiviazione, customer satisfaction.</p>
<p style="text-align: center;">C. Area Promozione e Vendita</p> <p>La/il giovane in Servizio civile contribuirà alle attività di promozione e vendita dei posti alloggio e servizi del CAMPUS NEST, partecipando alle attività di promozione del e nel CAMPUS NEST coinvolgendosi anche in attività di "co-creazione" con gli studenti, acquisendo anche competenze di organizzazione eventi.</p>	<p style="text-align: center;">D. Area Comunicazione</p> <p>La/il giovane in Servizio civile contribuirà ad aggiornare e ridefinire Il Piano Comunicazione, interagendo con lo staff e i Team di studenti che lavorano nell'Area e partecipando attivamente alla gestione della comunicazione istituzionale via web e sui social. Possibilità di attività di Social campaigning.</p>

In particolare si partirà dall'area di lavoro **A** e **B** con un affondo nell'Area C o D in caso di uno specifico interesse e di competenze specifiche.

Obiettivi formativi relativi alle dinamiche organizzative e lavorative/ obiettivi trasversali	
Comprensione delle dinamiche lavorative e del contesto in cui si opera	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sviluppo di conoscenze rispetto all'ambiente di attività esperienziale e ai contenuti delle attività specifiche. ○ Abilità partecipative (rispetto degli impegni concordati orario e calendario, partecipazione agli incontri individuali e alle riunioni di staff o collegiali, collaborazione con i colleghi, reperimento documenti e materiali necessari, ecc.).
Applicazione delle conoscenze e delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nelle attività di progettazione e collaborazione con i colleghi e gli ospiti, utilizzare le informazioni adattandole alle necessità di lavoro e progetto (selezione, analisi, sintesi). ○ Sviluppare sia il teamwork sia il lavoro in autonomia. ○ Cogliere e gestire le criticità e gli imprevisti.
Abilità comunicative e relazionali	<ul style="list-style-type: none"> ○ Riconoscere ed utilizzare consapevolmente un lessico adeguato al target (studente, famiglia, fornitore, formatore, collega, ...) e identificare le necessarie differenze di contenuto. ○ Sviluppare abilità relazionali (collaborare con i colleghi, ascoltare e rispettare punti di vista differenti, fare proposta e prendere

	iniziative, utilizzare feedback, attivare strategie di coinvolgimento con gli utenti).
Capacità di apprendimento continuo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sviluppare consapevolmente e autonomamente le proprie conoscenze in ogni attività e situazione. ○ Apprendere e riconoscere metodi e strumenti di apprendimento da poter utilizzare in contesti diversi.

Attività e Obiettivi formativi Area A - Front Office	
Accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accogliere le richieste degli ospiti o dei visitatori, al telefono e/o di persona, fornendo le informazioni richieste o indirizzando al collega deputato con particolare attenzione alla personalizzazione del servizio. ○ Coadiuvare i colleghi nel processo di contatto, informazione, visita del posto alloggio e relativo iter di ammissione e benvenuto
Operazioni amministrative e di servizio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assistere gli studenti nella loro vita quotidiana presso la struttura ricettiva, fornendo informazioni, gestendo eventuali reclami o richieste di servizio ○ Servizi di vario tipo (archivio e smistamento posta, ecc). ○ Produrre registrazioni di cassa. ○ Gestione del Protocollo COVID-19 e relativa modulistica ○ Gestione badge e tessere mensa.
Gestione degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare alla gestione degli spazi (prenotazione delle sale per studenti o enti esterni) e preparazione degli stessi. ○ Gestione posti auto Nest

Attività e Obiettivi formativi Area B – Back office	
Segreteria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare alla gestione delle pratiche degli ospiti (iscrizione, check-in e check- out, ecc.) e inserimento presenze in Web Alloggiati. ○ Acquisire un metodo di archiviazione e gestione del materiale di comunicazione e aggiornamento dello stesso ○ Acquisire elementi di gestione e progettazione per il piano pulizie delle strutture
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ Utilizzo di Mail Chimps per la gestione delle newsletter/comunicazioni massive. Acquisire competenze comunicative relative alla comunicazione istituzionale con gli studenti (bacheche wall, sito, social, Front Office, vie brevi,) ○ Utilizzo di Telegram nelle comunicazioni istituzionali
Customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare alla realizzazione e all'analisi delle customer satisfaction generali e tematiche promosse presso gli ospiti ○ Collaborare alla realizzazione e all'analisi di ricerche di opinione e/o di mercato per potenziali clienti.

Attività e Obiettivi formativi Area C – Promozione e vendita	
Campagne marketing	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestione delle informazioni di primo contatto per la vendita del posto alloggio via telefono o mail. ○ Contribuire ai progetti di comunicazione di marketing per la parte gestionale ed operativa di realizzazione. ○ Acquisire elementi di progettazione, gestione e analisi delle attività promozionali e di vendita dei Bandi di ammissione alle Strutture del Campus NEST.

Organizzazione eventi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisire elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi.
-----------------------	--

Attività e Obiettivi formativi Area D – Area Comunicazione	
Canali comunicativi istituzionali: sito web, account social	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestire l'aggiornamento della comunicazione istituzionale via web e sui social ○ Acquisire elementi di pianificazione della comunicazione
Social Campaigning	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare nell'elaborazione e attuazione di strategie di promozione e realizzazione di campagne interne di sensibilizzazione su temi di interesse sociale con il coinvolgimento degli ospiti ○ Reporting sociale nello spirito dei GRI Standards, aggiornare la raccolta dei documenti in collaborazione con lo Staff.

Indicatori per la valutazione
<p>Raggiunge gli obiettivi proposti in maniera puntuale, strutturata ed organica con l'organizzazione. Rispetta gli orari e le scadenze, assicura continuità nella presenza al lavoro e si confronta con lo staff in caso di esigenze particolari.</p> <p>Sa organizzare il proprio lavoro autonomamente.</p> <p>Si pone in maniera proattiva all'interno dello staff.</p> <p>È flessibile di fronte a criticità organizzative, esigenze particolari degli ospiti, necessità o varianti progettuali.</p> <p>Ha buone capacità comunicative e di relazione sia con gli utenti interni, sia all'interno dello staff, sia con gli stakeholders esterni.</p> <p>Lavora in team con spirito di gruppo e azioni di collaborazione attiva.</p> <p>Fa proposte e prende iniziativa all'interno del team di lavoro di fronte a situazioni di problem solving.</p> <p>Esercita capacità di ascolto e lettura delle dinamiche.</p> <p>È in grado di elaborare un piano di lavoro/progetto in maniera ordinata, strutturata ed efficace.</p> <p>Riconosce la necessità di un apprendimento continuo in ogni dinamica/evento e si pone in maniera proattiva rispetto all'insorgere di esigenze specifiche.</p> <p>A titolo indicativo si riportano indicatori di risultato rispetto alla attività progettuale. Non risultano essere essenziali per il raggiungimento degli obiettivi formativi ma concorrono a definire la ricchezza di esperienza del/la giovane in SCUP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. contratti di affitto temporaneo sale seguiti in autonomia - n. eventi in cui si è coinvolto/a - n. processi di check-in e check-out seguiti in autonomia - n. post/storie su Telegram, Instagram, FB e aggiornamento sito - n. di eventi e campagne svolte durante l'anno - n. di customer satisfaction seguite

Nelle aree più creative la/il giovane può contribuire anche proponendo nuove attività e progetti di cui diventando referente con la supervisione responsabile dello staff. Si interfaccia direttamente sia con gli ospiti, sia con i fornitori e clienti in un contesto definito (es. eventi promossi internamente, noleggio sale NEST), sia con le famiglie in cerca di un posto alloggio. Nella relazione con altri partner può svolgere un ruolo importante vista la vicinanza di utenza (es. associazioni studentesche, scambi giovanili, collegi europei).

Contributo dei giovani

Prima della presentazione del progetto, abbiamo avuto modo di confrontarci con il giovane in servizio e adottare nel progetto attenzioni e modifiche di processo come qui evidenziato.

La postazione di lavoro (Front Office), proprio perché luogo di dialogo con gli ospiti e verso l'esterno, è sottoposta in alcuni momenti della giornata e dell'anno a una pluralità di stimoli che rendono importante attenzionare il carico di lavoro amministrativo e di Back Office contemporaneo. Onde progressivamente facilitare la gestione di aree di lavoro diverse si cercherà di evidenziare maggiormente ove fin dalla formazione l'importanza di utilizzare strumenti e modalità di lavoro che favoriscano la concentrazione e la precisione nello svolgimento dei singoli compiti (ad es. organizzazione del lavoro tematica, fogli di check list rispetto alle singole pratiche, mail di riferimento e procedure semplificate, ecc.)

E' importante sostenere maggiormente la comprensione e il valore delle offerte formative del NEST verso i propri ospiti, che sono però aperte anche ai giovani in SCUP. Pur essendo il giovane inserito nelle comunicazioni e nell'organizzazione delle attività, può essere importante lavorare specificatamente sulla messa in evidenza al/la giovane come queste opportunità possono avere valore rispetto al proprio percorso di crescita umana e professionale.

Viene confermato il valore del **progetto SCUP su più aree** che si possono sviluppare a seconda degli interessi e delle competenze, pur nella consapevolezza della complessità di questo aspetto. Il giovane ha particolarmente apprezzato la flessibilità rispetto a questo aspetto anche relativamente alla modifica della formazione specifica fatta in corso d'anno in coerenza con questa scelta. Per quanto possibile si continuerà in questo senso.

La/il giovane in servizio senior potrà essere coinvolta/o nel processo di valutazione attitudinale e nell'inserimento del/la nuova/o ragazzo/a in caso di sovrapposizione tra il vecchio e il nuovo progetto.

Competenze acquisibili

La/il giovane alla fine del progetto avrà maturato competenze relative a:

- **ascolto attivo e comunicazione efficace** (esercitato a livello di utenza, ospiti, famiglie, di staff e di fornitori o stakeholder esterni) e competenze relazionali e organizzative nella gestione del servizio di Front Office di una struttura residenziale universitaria.
- **lavoro in team, in autonomia e assunzione di responsabilità** in un'ottica di **apprendimento continuo**
- elementi di **problem solving e capacità di gestire gli imprevisti** (nelle relazioni con l'utenza all'ordine del giorno)
- **competenze di progettazione, realizzazione e analisi di strumenti di customer satisfaction**
- capacità di **coinvolgimento e partecipazione proattiva** considerate essenziali in ogni dinamica lavorativa, grazie al lavoro a contatto con gli studenti.
- elementi di **cittadinanza responsabile** nello svolgimento quotidiano del lavoro rispetto all'esplicitazione delle attenzioni relative (vedi come specificato nel paragrafo...) e nello specifico ove attivo nelle attività di promozione di *Campagne sociali* interne al NEST.

Per quanto riguarda la competenza **più specifica e tecnica** certificabile inseriamo, come evidenziato in Scheda di sintesi, quella base più vicina al monte ore e al core del progetto: Trattamento pratiche

amministrative di soggiorno dal Repertorio Regionale dell'Emilia Romagna, qualifica professionale di OPERATORE DELLA PROMOZIONE E DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA.

La spendibilità di questa competenza è relativa all'ambito turistico o assimilato per quanto riguarda la gestione delle prenotazioni, check-in/out e tutte le pratiche di registrazione e customer satisfaction. L'esperienza relativa anche alla Segreteria di Back Office inoltre permette di utilizzare le competenze acquisite in modo più trasversale in tutti i tipi di organizzazione.

Dovessero emergere interessi specifici per altre aree, si farà il possibile per un'eventuale integrazione/modifica della Formazione specifica e per evidenziare conoscenze e abilità più consone anche in fase di percorso di messa in trasparenza delle competenze con Fondazione De Marchi.

L'interazione tra le diverse competenze proposte si trova a riflettere la sottolineatura della Raccomandazione del Consiglio d'Europa del maggio 2018 sulle Competenze chiave per l'apprendimento permanente, in cui si evidenzia la dimensione di complessità e sovrapposizione /connessione tra le varie aree di competenza con un riconoscimento dell'intrinseco potenziale di ciascuna competenza ad invadere altre campi di esperienza culturale e relazionale.

Reti a supporto del progetto

Il Faggio è socio di **ACRU** (Associazione delle Residenze e Collegi Universitari), numerose sono le attività di confronto all'interno di questa rete, a titolo di esempio si riporta: la formazione agli operatori nella gestione delle residenze, la gestione dei Protocolli di sicurezza, le iniziative di sostenibilità ambientale e responsabilità sociale.

Continua la collaborazione con **Inco** in vari ambiti: **Programma European Solidarity Corps** e quindi il/la giovane avrà modo di lavorare con un/a collega europea presente al NEST, promozione delle opportunità di mobilità internazionale e volontariato sul territorio insieme al Centro Servizi Volontariato, progetti di formazione e attivazione sul territorio (es. Humans of Trentino). NEST è inoltre socio di **EuCa (Europan university College Association)** attraverso cui collabora a progetti di formazione e scambio internazionale. Continuano inoltre i progetti di alternanza scuola lavoro con **l'Istituto d'Arte Vittoria** per la realizzazione di immagini d'arredo e promozionali rispetto alla vita universitaria intesa come esperienza di crescita e relazione con il territorio.

Il/la giovane in Servizio Civile avrà occasione di coinvolgersi in questi progetti, acquisendo consapevolezza sulle tematiche in oggetto, entrando in rete con partner attenti alle nuove sfide dei giovani oggi.

Formazione specifica

I moduli della Formazione specifica sono pensati rispetto all'inserimento efficace del giovane nelle dinamiche di lavoro e di confronto con le esigenze di azione della Cooperativa: da settembre concentrate in particolare sull'arrivo dei nuovi ospiti, la comunicazione e promozione interna, a inizio anno sulla implementazione delle attività formative, riprogrammazione, comunicazione interna ed esterna, dalla primavera a settembre sulla promozione e vendita dei posti alloggio.

Le metodologie di realizzazione della formazione saranno diverse in funzione dell'argomento (lezioni frontali, supervisioni, lavoro sul campo, lavori in gruppo con altri studenti). La/il giovane verrà seguita/o anche attraverso una formazione in affiancamento e di learning by doing. La/il giovane avrà modo di confrontarsi anche con coetanei in apprendimento, tra i quali studenti che hanno già frequentato processi di formazione e/o lavoro similari, in una dinamica di apprendimento peer to peer.

Nella formazione sono coinvolte figure della Direzione e operative della Cooperativa impegnate nelle varie aree di lavoro in cui la/il giovane si troverà ad operare, e formatori/collaboratori esterni.

Al/la giovane verrà inoltre proposto di partecipare ai percorsi formativi offerti agli ospiti NEST se coerenti o interessanti per lei/lui, ad esempio percorsi di avvicinamento al mercato del lavoro con elementi di ricerca lavoro, definizione del CV e della pagina linkedin.

La formazione comprenderà sia la conoscenza di strumenti già in uso sia il coinvolgimento nei processi di innovazione degli stessi o di nuova creazione. La/il giovane potrebbe infine essere invitata/o a partecipare a momenti formativi proposti da enti esterni. In caso di particolari competenze specifiche la/il giovane potrà essere chiamato a fare formazione agli ospiti e allo staff.

La/il giovane potrà inoltre partecipare ai momenti di staff e programmazione interni.

Formatore		Oggetto	Ore
Accoglienza e introduzione alla Cooperativa, alle varie aree di lavoro e residenze; confronto e supporto dell' OLP e costruzione condivisa del calendario			
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	Sicurezza sul lavoro (interno)	2
da definire	Professionista esterno	Corso Formazione sicurezza base art. 37(D.lgs. 81/2008 e s.m) Rischio basso	8
Luca Nicolli	Staff Interno	La Cooperativa Il Faggio, lo studentato NEST, il progetto NEST	4
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	Formazione al Protocollo Sicurezza e sua attuazione nello studentato	1
Area Front e Back Office			
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	Gestione del Front Office	3
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	Segreteria procedura di Check-in e archiviazione	2
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	L'utilizzo del software per la programmazione e gestione badge stanze e mensa	1
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	Segreteria processi amministrativi della cooperativa (anagrafica, web alloggiati)	3
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	ISO9001: intro al sistema di gestione qualità	3
Samuela Michilini/Luca Nicolli	Staff Interno	Organizzazione eventi	2
Hy Thien Hien	Staff Interno	La privacy	1
Samuela Michilini	Staff Interno	Prenotazione sale e procedura amministrativa di contratto affitti	2
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	Segreteria procedura di Check out e archiviazione	1
Area Promozione e vendita			
Matteo Ambrosi	Staff Interno	Visite alle strutture CAMPUS NEST e sistema di accoglienza NEST	2
Samuela Michilini	Staff Interno	Gli strumenti e le procedure per il lavoro in smart working	1
Phillip Kartolo Chu	Staff Interno	Strumenti di vendita e informazioni NEST	3
Luca Nicolli/Samuela Michilini	Staff Interno	NEST Customer satisfaction: pianificazione, strumenti e analisi	3
Luca Nicolli	Staff Interno	Marketing strategico per il NEST: valori, clienti, strumenti, azioni.	2
Area Comunicazione sociale e web			
Luca Nicolli	Staff Interno	Il Piano di Comunicazione del NEST	2
Franco Natale	Consulente	Elementi di branding aziendale	3

	esterno		
Anna Indelicato	Consulente esterno	La comunicazione del NEST: strategia web e social media	6
Hy Thien Hien e Samuela Michilini	Staff Interno	Gestione web: il sito istituzionale del NEST	2
TOTALE			57

Elementi di sostenibilità e pari opportunità

L'ambiente in cui la/il giovane si troverà a lavorare è permeato da una forte interazione tra differenze intese come ricchezza ed esperienza di confronto, dialogo e negoziazione.

La Cooperativa sostiene infatti un approccio attento alle dimensioni di solidarietà e inclusione nell'organizzazione del proprio lavoro, nella propria offerta residenziale e formativa, nella vita di comunità delle sue strutture e nelle relazioni con il territorio.

In un'ottica di attenzione alle fasce deboli l'offerta residenziale NEST/CAMPUS NEST si struttura in un ampio ventaglio di opportunità diversificate permettendo così anche a studenti con minori opportunità economiche di godere dell'esperienza formativa NEST.

Lo Staff NEST presenta profili molto diversi in termini di genere, età, esperienze e provenienze; sia tra gli ospiti sia tra i volontari NEST conta giovani europei e extra europei di progetti Erasmus+ e tirocinio.

La Cooperativa partecipa inoltre ai percorsi Family Audit e Più Valore con un'attenzione al miglioramento continuo della conciliazione lavoro/vita personale e di gender equality.¹

La Cooperativa promuove la raccolta differenziata nella sfida continua di una struttura residenziale universitaria (in tutte le camere e spazi comuni sono presenti i bidoncini della raccolta differenziata, in caso di conferimento non corretto ci sono segnalazioni e percorsi formativi per facilitare il più possibile una familiarità progressiva soprattutto per chi viene da fuori regione ed è abituato a modalità diverse). Dal 2019 si sono attivate esperienze di consumo responsabile (i. e. cibo, elettricità, acqua) e gestione degli spazi verdi promosse dagli ospiti con il sostegno della Cooperativa.

Ogni anno vengono organizzati eventi di presentazione di attività di volontariato territoriale o internazionale e promossi progetti in rete con il mondo associazionistico trentino.

La/il giovane potrà sensibilizzarsi e contribuire a questi percorsi coinvolgendosi direttamente nelle singole attività con protagonisti gli studenti e/o nelle attività di gestione dal Front Office.

Gli studenti ospiti, i giovani volontari e i giovani in servizio SCUP sono incentivati a promuovere, progettare e gestire attività di interesse per la vita quotidiana del CAMPUS NEST e sul territorio. La/il giovane contribuirà a sostenere queste attività nell'organizzazione di eventi connessi in collaborazione con gli studenti.

Fasi di realizzazione del progetto

Il progetto è idealmente diviso in fasi:

- un primo momento di **accoglienza e introduzione** alla Cooperativa, alle varie aree di lavoro e residenze, un momento di confronto e supporto dell' OLP e costruzione condivisa del calendario; In questa fase in caso di sovrapposizione tra progetto esistente e nuovo progetto ci sarà ove possibile il coinvolgimento anche del giovane senior in servizio SCUP. (1°-3° mese)

¹ Altri esempi di attenzione all'inclusione: camere attrezzate per ospiti con disabilità fisiche, attenzione alle esigenze dietetiche, equilibrata presenza di genere all'interno del CAMPUS NEST (tra il 47% e il 53% donne) e nello staff, nelle commissioni di valutazione e nella selezione di volontari e collaboratori.

- una fase di **attivazione** del/la giovane, che si troverà a lavorare sia in team sia autonomamente nei vari ambiti di coinvolgimento;(2°-12° mese)
- momenti di **approfondimento** su tematiche e strumenti tecnici funzionali allo svolgimento delle attività specifiche; (ottobre, primavera)
- momenti di **valutazione e riprogettazione** (intermedia e finale) per restituire, raccogliere e valutare quanto maturato durante l'esperienza da parte del/la giovane (primavera e a fine progetto).

Le caratteristiche della/del giovane e la valutazione attitudinale

Cerchiamo una/un giovane che abbia una buona predisposizione per il lavoro di equipe, le relazioni personali e la comunicazione, con spirito d'iniziativa, autonomia e responsabilità. Per apprezzare al meglio l'esperienza, la/il candidata/o ideale possiede un interesse e/o una certa dimestichezza all'utilizzo del computer, dei principali strumenti informatici e del pacchetto Office in primis excel, e/o una certa dimestichezza all'uso dei social media.

Le/I giovani interessati sono invitati ad un incontro conoscitivo della realtà prima del processo di valutazione attitudinale e selezione.

La valutazione attitudinale si svolgerà tramite un colloquio individuale e un momento in team volto a conoscere meglio i candidati in relazione alle attività del progetto a alle dinamiche di gruppo. La simulazione intende accertare soprattutto la familiarità e l'inclinazione verso gli aspetti core del progetto, soprattutto per definire il percorso di inserimento e accompagnamento e una prima ipotesi di collocamento delle attività rispetto alle 4 aree di progetto. Il tutto con l'obiettivo di realizzare un'esperienza che sia positiva e produttiva sia per il/la giovane sia per l'organizzazione.

La valutazione attitudinale verrà gestita dall'OLP, dal Direttore e dal Responsabile Segreteria della Cooperativa essendo le figure con cui maggiormente il/la giovane si interfacerà. In caso di sovrapposizione tra il progetto in essere e il nuovo progetto, potrà essere coinvolto nel percorso anche il giovane in servizio senior.

Gli elementi che verranno prioritariamente considerati sono i seguenti:

Elementi di valutazione	Punteggio massimo
Conoscenza del progetto SCUP, della Cooperativa e condivisione degli obiettivi del progetto specifico e delle modalità di lavoro	10
Motivazione <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilità all'apprendimento - Interesse all'ambito universitario e/o studentesco in genere - Impegno a portare a termine il progetto - Interesse specifico all'ambito Segreteria e promozione 	40
Competenze trasversali per idoneità allo svolgimento delle mansioni <ul style="list-style-type: none"> - Buone capacità relazionali e di comunicazione - Predisposizione per il lavoro in team - Flessibilità e attenzione ai dettagli 	40
Competenze specifiche per idoneità allo svolgimento delle mansioni <ul style="list-style-type: none"> - Interesse specifico e dimestichezza con l'utilizzo del computer, dei principali software in primis excel. - Interesse specifico per la promozione e il marketing - Interesse specifico e dimestichezza con le tecniche di comunicazione (web, social, newsletter, cartaceo) e/o grafica 	10
Totale	100

Le/i candidati verranno valutati da un punto di vista attitudinale senza discriminazione di genere, provenienza e preparazione se non per una riflessione di idoneità per una esperienza positiva.

Le figure di riferimento

OLP - Samuela Michilini, NEST Education development manager: si occupa di formazione non formale dal 2003 con ruoli diversi (formatore, tutor). Dopo più di dieci anni come coordinatrice di organizzazioni di cooperazione internazionale di comunità, dal 2015 al NEST fa parte dello Staff Formazione e segue le/i giovani in tirocinio curriculare e formativi nazionali e internazionali. È referente per l'area progettazione e sviluppo. In allegato il CV. Progettista, OLP e responsabile SCUP: Progettazione e monitoraggio del progetto di SCUP; supervisione attività generali, formazione, accompagnamento dello SCUP e del/della giovane.

Phillip Kartolo Chu, Responsabile segreteria della cooperativa, coordina l'attività di Front office e Back Office e i contatti interni ed esterni con i clienti di Campus NEST: seguirà la formazione specifica e la/il giovane nelle attività relative alla gestione del Front e Back Office e la dimensione procedurale di iscrizione/gestione ospiti.

Matteo Ambrosi, NEST Education manager e responsabile della comunicazione e delle vendite di Campus NEST: seguirà la formazione specifica e la/il giovane come tutor tecnico per gli aspetti di Comunicazione e vendita.

Luca Nicoli, Direttore Generale della cooperativa, coordina le attività di marketing del brand NEST e supervisiona i team di studenti attivi nei progetti di Job Experience: seguirà la formazione specifica e la/il giovane come tutor tecnico per gli aspetti di Marketing strategico.

Monitoraggio e Valutazione

Per misurare la realizzazione del percorso formativo del giovane attraverso le fasi di avanzamento del progetto si prevedono i seguenti momenti:

- A. **Autovalutazione** e orientamento condiviso delle competenze con un momento a inizio, a metà e a fine progetto.
- B. **Incontro settimanale/quindicinale con le figure di riferimento** per la definizione e verifica degli obiettivi condivisi.
- C. **Incontro settimanale di Staff** in cui ogni area di lavoro condivide l'aggiornamento della attività e una sintetica programmazione delle attività della settimana.
- D. **Incontro mensile con l'OLP** per la condivisione dell'avanzamento del progetto, condivisione del diario del mese relativamente ad attività e competenze acquisite e posizionamento del proprio agire nel contesto organizzativo.

Una fase di **valutazione e riprogettazione intermedia** a Marzo per raccogliere e valutare quanto maturato durante l'esperienza rispetto agli obiettivi del progetto, alla soddisfazione e al posizionamento in azienda (attività, relazioni, apprendimenti, ecc.). Questa fase è essenziale anche alla Cooperativa che in questo periodo ridefinisce le attività e entra nel vivo della promozione e vendita dei posti alloggio. Una fase di **valutazione e riprogettazione finale**. Questa fase è essenziale anche alla Cooperativa per migliorare e ottimizzare le proposte formative istituzionali e quelle legate al Servizio Civile. Al momento sarà dedicato un colloquio ad hoc con l'OLP/progettista e lo staff/il Direttore.

Luogo di lavoro, risorse tecniche e strumentali

La sede di lavoro sarà la sede dello Studentato NEST, anche sede amministrativa della Cooperativa.

Le risorse a disposizione del/la giovane sono quelle dell'ufficio e comprendono: postazione di lavoro con computer collegato in rete locale e alla rete internet; telefono fisso, stampanti, fotocopiatrice, materiali

vari di cancelleria; sale riunioni e materiali per la formazione specifica e per la realizzazione delle attività (lavagna LIM, lavagne magnetiche e mobili, wifi, DIPI, ecc). Come per gli altri dipendenti, si prevede una dotazione di un badge di accesso alla struttura e di un cellulare aziendale.

Il/la giovane nelle giornate che prevedono almeno 6 ore consecutive il/la giovane ha diritto a 5,00 euro di rimborso al giorno. Avrà inoltre libero accesso al Cooking Corner degli studenti.

Qualora la situazione lo richiedesse, al/la giovane verrà richiesto di poter lavorare da casa, anche eventualmente con strumenti informatici messi a disposizione dalla Cooperativa.

La/il giovane in servizio civile si troverà a lavorare dalla **postazione di Front Office dello Studentato NEST sede centrale della Cooperativa**. Nella concezione della Cooperativa il Front Office è il luogo deputato all'attivarsi di dinamiche di confronto e di conoscenza reciproca, che contribuisce al sistema di monitoraggio quotidiano delle attività, alla raccolta di feedback sulle proposte in essere e al primo confronto su nuove idee da sviluppare. Vista la complessità degli stimoli in alcuni periodi dell'anno e in alcuni orari verrà data particolare attenzione alla gestione di questa complessità in termini di formazione, carico di lavoro, procedure e strumenti a sostegno.

Risorse finanziarie aggiuntive

Rimborso pasto giornaliero pari a 5,00 euro. Quote parti del lavoro di docenza dei collaboratori esterni.

Obblighi particolari

La/il giovane potrebbe essere invitato a partecipare agli eventi della Cooperativa inerenti alle attività del progetto anche in fascia serale, andando poi a recupero ore.

La Cooperativa chiude una settimana a metà agosto e a Natale, e in questo caso si chiede alla/al giovane la disponibilità ad utilizzare i giorni di permesso. Dovesse ritornare in vigore l'obbligo di Green Pass, verrà richiesto come per ogni altro dipendente.

Promozione dello SCUP

La promozione dei Progetti SCUP è data da una pagina dedicata sul sito istituzionale, dal lavoro di promozione sui social e sulle bacheche dello studentato. Il/la giovane in Servizio Civile dedicherà parte del proprio lavoro a definire e incrementare questa strategia comunicativa. Sull'account Instagram del NEST, il/la giovane in Servizio Civile si presenterà con una storia e seguirà coerenti collegamenti con il profilo del Servizio Civile Provinciale.

Oltre a presentare se stesso e il progetto al proprio arrivo nel corso di un momento informale, il/la giovane in Servizio Civile organizzerà presso il NEST una presentazione del Servizio Civile come opportunità formativa ed esperienziale rivolta a tutti gli studenti del CAMPUS NEST).