



Obiettivo accoglienza #3: dal Front Office alla Promozione

Cooperativa Il Faggio

02/05/2023

Indice

Il contesto	<u>112</u>
Contributo dei giovani in servizio civile nei precedenti progetti.....	<u>223</u>
Obiettivi e attività.....	<u>334</u>
Formazione specifica	<u>556</u>
Competenze acquisibili e competenza certificabile	<u>778</u>
Monitoraggio	<u>889</u>
Le figure di riferimento.....	<u>9910</u>
Attenzione ai valori di sostenibilità sociale, ambientale e pari opportunità.....	<u>10911</u>
Reti a supporto del progetto	<u>101011</u>
Luogo di operatività, risorse tecniche e strumentali.....	<u>111012</u>
Le caratteristiche della/del giovane e la valutazione attitudinale	<u>111112</u>
Obblighi particolari	<u>121213</u>
Promozione dello SCUP	<u>121213</u>

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, da gennaio 2023 anche l'Ostello di Trento.

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, il CAMPUS NEST (1 studentato e 9 appartamenti per oltre 270 ospiti), si propone come insieme di relazioni e opportunità nel quale la dimensione di vita collegiale è integrata da opportunità di formazione accademica e professionale ai tre principi portanti di condivisione, corresponsabilità e co-creazione.

Il Progetto SCUP si colloca coerentemente in questo contesto di giovani universitari con l'intento di promuovere la crescita personale e professionale dei giovani oltre che essere occasione anche per la

Cooperativa di attenzione ed espressione dei valori di cittadinanza attiva: il progetto SCUP ha infatti anche una ricaduta formativa 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 nella sua terza edizione, pur aggiornata e modificata, si basa su tre elementi principali: il progetto si è rivelato positivo per le/i giovani e funzionale rispetto al loro 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; per la sua struttura può coinvolgere giovani con interessi e motivazioni differenti ed è adatto ad un'evoluzione aperta e flessibile.

Le modifiche adottate, anche grazie al confronto con i giovani precedentemente in servizio, riguardano soprattutto attenzioni di processo e ma anche di attività, con l'inserimento dell'Area Segreteria Formazione.

Per un/a 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 decisorii, e infine in un contesto in cui il proprio operato ha un diretto impatto sul cambiamento delle scelte aziendali. Crediamo che un'esperienza di questo tipo possa essere utile per futuri sviluppi di carriera in ambiti diversi. La realtà piccola e le diverse Aree di attività del progetto permettono di sperimentarsi in vari posizioni lavorative anche in senso orientativo- L'Area di Segreteria è trasversale in moltissimi settori e le attività di Front Office, promozione e vendita della residenza universitaria, da considerarsi ricettività turistica assimilata è un settore che almeno in Trentino offre una certa occupabilità).

Contributo dei giovani in servizio civile nei precedenti progetti

Prima della presentazione del progetto, abbiamo avuto modo di confrontarci con la giovane in servizio e il giovane che ha terminato a ottobre 2022 e che è al momento dipendente della Cooperativa, in un'ottica di miglioramento continuo e di prospettiva.

Confermano 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. La giovane in servizio ha però suggerito di valutare la diminuzione del peso dell'Area comunicazione perché ritenuta poco feconda. Questa valutazione era già in corso e pertanto nel presente progetto si è deciso di eliminare quest'area, di ricomprendere alcune delle attività nelle altre aree e di inserire un'area legata alle attività della Segreteria Formazione. Su suggerimento della giovane si sono poi tolte alcune attività marginali, che possono, se di interesse, sempre essere attivate.

La giovane insieme al volontario ESC ha proposto una soluzione grafica diversa per la scheda di sintesi (proposta adottata) e ha infine suggerito di inserire nel progetto le attività di confronto ricorrenti.

Obiettivi e attività

Il Progetto SCUP intende offrire alle/ai giovani un'esperienza di crescita personale e professionale attraverso l'acquisizione di competenze di Front e Back office, di promozione e vendita, e/o Segreteria Formazione, 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 si articolerà con pesi diversi nelle seguenti aree di attività e relativi obiettivi formativi.

A. Front Office	B. Area Back Office
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.	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 sui servizi residenziali.
C. Area Promozione e Vendita	D. Area Segreteria Formazione
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.	La/il giovane in Servizio civile contribuirà alle attività relative alla Segreteria Formazione, interagendo con lo staff, i formatori e gli studenti partecipando alla comunicazione, gestione, monitoraggio e valutazione delle attività, acquisendo anche competenze di organizzazione eventi e coinvolgendosi in attività di "co-creazione" con gli studenti.

In particolare si partirà dall'area di attività **A** e **B** che caratterizzeranno l'impegno quotidiano per almeno il 30% delle attività con uno sviluppo a pesi diversi in caso di uno specifico interesse e competenze nell'Area **C** o **D**. La/il giovane lavorerà in ufficio a stretto contatto con l'OLP e le varie figure che già operano nelle varie aree.

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 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

	iniziativa, utilizzare feedback, attivare strategie di coinvolgimento con gli studenti).
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 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 attenzione alla personalizzazione del servizio. ○ Coadiuvare i colleghi nel processo di contatto, informazione, visita del posto alloggio e relativo iter di ammissione e benvenuto <ul style="list-style-type: none"> ○ Attività in lingua inglese verso gli studenti internazionali
Operazioni amministrative e di servizio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assistere gli studenti presso la struttura ricettiva, fornendo informazioni, gestendo eventuali reclami o richieste di servizio ○ Produrre registrazioni di cassa. ○ Gestione del Protocollo sicurezza e relativa modulistica ○ Gestione badge e tessere mensa. ○ Gestione Lost&Fund e relativa comunicazione
Gestione degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare alla gestione degli spazi (prenotazione delle sale per studenti o enti esterni e procedura amministrativa di contratto) e preparazione degli stessi. ○ Gestione posti auto Nest

Attività Area B – Back office	
Segreteria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare alla gestione delle pratiche degli ospiti (iscrizione, contrattualistica, check-in e check-out, Web Alloggiati ecc.). ○ Acquisire un metodo di archiviazione e gestione del materiale di comunicazione ○ Acquisire elementi di gestione e progettazione per il piano pulizie
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisire competenze comunicative relative alla comunicazione istituzionale con gli studenti (bacheche wall, sito, social, Front Office, vie brevi) ○ Utilizzo di server di posta elettronica per la gestione delle comunicazioni massive. ○ Utilizzo di Telegram nelle comunicazioni istituzionali

Attività 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.
Vendita	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accompagnamento studenti e famiglie potenzialmente interessati
Customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare alla realizzazione e all'analisi delle customer satisfaction generali e tematiche per i servizi residenziali

Attività Area D – Area Segreteria Formazione	
Canali comunicativi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisire elementi di pianificazione della comunicazione

istituzionali: sito web, account social	
Attività formative	<ul style="list-style-type: none"> ○ Coadiuvare lo staff nella comunicazione, gestione, monitoraggio e valutazione delle attività formative
Organizzazione eventi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisire elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi ○ Coadiuvare lo staff nelle relazioni di “co-creazione” con gli studenti ad es. uscite sul territorio, campagne di sensibilizzazione sulla violenza sulle donne, workshop di teatro, fotografia, Linguaggi informatici ecc.
Sostenibilità sociale	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare nell’elaborazione e attuazione di strategie di e sensibilizzazione sui temi della sostenibilità ambientale sociale con il coinvolgimento degli ospiti

La/il giovane può contribuire anche proponendo nuove attività e in caso di particolari competenze specifiche la/il giovane potrà essere chiamato a fare formazione agli ospiti e allo staff.

Indicatori per la valutazione
Rispetta gli orari e le scadenze, assicura continuità nella presenza in servizio e si confronta con lo staff in caso di esigenze particolari.
Ha buone capacità comunicative e di relazione sia con gli utenti interni, sia all’interno dello staff, sia con gli stakeholders esterni.
Esercita capacità di ascolto e lettura delle dinamiche.
Lavora con attenzione e cura ai dettagli e sa organizzare il proprio lavoro e.
Lavora in team con spirito di gruppo e azioni di collaborazione attiva. Si pone in maniera proattiva all’interno dello staff.
È flessibile di fronte a criticità organizzative, esigenze particolari degli ospiti, necessità o varianti progettuali.
Raggiunge gli obiettivi proposti in maniera puntuale, strutturata ed organica con l’organizzazione
È in grado di elaborare un piano di lavoro/progetto in maniera ordinata, strutturata ed efficace.
Riconosce la necessità di un apprendimento continuo in ogni dinamica/evento e si pone in maniera proattiva rispetto all’insorgere di esigenze specifiche.
Si riportano alcuni indicatori di risultato rispetto alle attività progettuali che non sono essenziali per il raggiungimento degli obiettivi formativi ma concorrono a definire la ricchezza di esperienza del/la giovane:
<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 su Telegram, - n. di eventi svolte durante l’anno - n. di customer satisfaction seguite

Formazione specifica

I moduli della Formazione specifica sono pensati rispetto all’inserimento efficace del/la giovane nelle dinamiche di lavoro e nelle esigenze di azione della Cooperativa: da settembre concentrate in particolare sull’arrivo dei nuovi ospiti, la comunicazione e promozione interna, da ottobre a dicembre e da febbraio a maggio sulla implementazione delle attività formative, a gennaio e luglio sulla riprogrammazione, 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** (con pillole teoriche, spiegazione del funzionamento, condivisione di esempi, simulazione di prove) e poi **accompagnamento al lavoro individuale, al lavoro in gruppo** (eventualmente anche con volontari ESC e/o con altri studenti in una dinamica di apprendimento peer to peer) di messa in pratica di quanto appreso; un **addestramento di sostegno** soprattutto nella prima fase dopo l'**introduzione** di nuove conoscenze e attività e di **approfondimento** in momenti successivi. Nella formazione sono coinvolte figure della Cooperativa impegnate nelle varie aree in cui la/il giovane si troverà ad operare, e formatori/collaboratori esterni.

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.

Il programma formativo proposto è il seguente:

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

Elementi di grafica	Franco Natale	2
TOTALE		50

Al termine di ogni macro modulo una scheda di check verrà proposta come strumento di sintesi, autovalutazione e condivisione del feedback sugli apprendimenti.

Al/la giovane verrà inoltre proposto di partecipare ai percorsi formativi offerti agli ospiti NEST se coerenti o interessanti, ad esempio percorsi di avvicinamento al mercato del lavoro con elementi di ricerca lavoro, definizione del CV, public speaking, ecc. con riconoscimento all'interno del monte ore di servizio.

Competenze acquisibili e competenza certificabile

Nel corso del progetto la/il giovane maturerà diverse competenze collegate alle specifiche attività progettuali. Proponiamo come certificabile con il percorso sostenuto dalla Fondazione Demarchi la competenza CURA DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E CORRISPONDENZA, perché centrale nelle attività core di progetto e perché spendibile **in modo trasversale e di base** a moltissimi profili lavorativi e organizzazioni. E' inoltre la competenza scelta dal giovane in servizio civile l'anno scorso per la certificazione con la Fondazione Demarchi.

Dall'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni:

Repertorio regionale utilizzato	Campania
Qualificazione professionale	Operatore segretariale
Titolo della competenza	CURA DELLE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E CORRISPONDENZA
Elenco delle conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Struttura e criteri di redazione di testi • Tecniche di archiviazione dei materiali • Programmi di posta elettronica e di posta elettronica certificata • Tecniche di comunicazione efficace • Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti • Funzionalità e caratteristiche del centralino • Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni (centralino telefonico, fax)
Elenco delle abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) • Applicare tecniche di comunicazione telefonica • Applicare le procedure di accettazione della corrispondenza (raccomandate, pacchi postali, ecc.) rilasciando eventuali ricevute di avvenuta consegna • Applicare le procedure di spedizione del materiale appositamente predisposto • Curare l'agenda (contatti, appuntamenti, scadenze, ecc.) delle funzioni direttive di riferimento • Curare raccolta, smistamento, invio e archiviazione dei materiali in entrata • Distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento alle funzioni direttive di riferimento • Fornire supporto operativo all'organizzazione di conferenze stampa e eventi • Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni

	<ul style="list-style-type: none"> interne ed esterne all'ufficio (telefono, fax, ecc.) • Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita • Utilizzare programmi di posta elettronica e posta elettronica certificata per l'invio di dichiarazioni, documenti o informazioni • Applicare tecniche di comunicazione efficace
--	---

Rispetto a questa competenza, al/la giovane è proposto il percorso di messa in trasparenza delle competenze con Fondazione Demarchi, sostenendone la realizzazione all'interno dell'orario di servizio ritenendo questo percorso importante per una presa di consapevolezza dell'esperienza, oltre che in vista di un output spendibile in termini di curriculum.

La/il giovane alla fine del progetto avrà inoltre 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 e nelle attività di co-organizzazione di eventi con gli studenti.
- **lavoro in team, in autonomia e assunzione di responsabilità** in un'ottica di **apprendimento continuo** grazie alla realizzazione di compiti con autonomia e responsabilità crescente nelle varie Aree di attività
- elementi di **problem solving e capacità di gestire gli imprevisti** (ad es. nelle relazioni con gli studenti, le famiglie)
- **competenze di progettazione, realizzazione e analisi di strumenti di customer satisfaction** (per le singole proposte formative e per la customer annuale sui servizi residenziali e formativi)
- capacità di **coinvolgimento e partecipazione proattiva** considerate essenziali in ogni dinamica lavorativa, grazie ad es. al lavoro a contatto con gli studenti nell'organizzazione di eventi ricreativi o formativi
- elementi di **cittadinanza responsabile** nello svolgimento quotidiano del lavoro e nelle attività di sensibilizzazione interne al NEST ad es. su tematiche di consumi responsabili, attenzione alla raccolta differenziata.
- Elementi di **comunicazione interculturale e linguistica** maturate nella compresenza e nelle attività in collaborazione con il/la collega del programma ESC e con gli ospiti internazionali del CAMPUS

Dovessero emergere interessi specifici per altre aree, si farà il possibile per un'eventuale modifica della Formazione specifica e anche in fase di percorso di messa in trasparenza delle competenze con Fondazione Demarchi.

Monitoraggio

Per misurare la realizzazione del percorso formativo del/la giovane attraverso le fasi di avanzamento del progetto al fine di un apprendimento continuo, si curerà la partecipazione al **Monitoraggio3P** promosso dall'ufficio di Servizio Civile della PAT. In Cooperativa si prevedono i seguenti momenti specifici:

- **Autovalutazione** e orientamento condiviso delle competenze con un momento a inizio, a metà e a fine progetto utilizzando come base del confronto una traccia strutturata sulle competenze trasversali.
- **Incontro settimanale con l'OLP** (indicativamente il venerdì) e **con le figure di riferimento** (indicativamente il lunedì) per la definizione e verifica delle attività settimanali (es. passaggio consegne di Front Office e community).

- **Incontro di Staff** in cui ogni area di lavoro condivide l'aggiornamento della attività e una sintetica programmazione delle attività della settimana.
- **Incontro mensile con l'OLP.** In questa occasione si condivide il diario del mese relativamente ad attività e competenze acquisite e il registro presenze. Strumenti utilizzati sono anche semplici tracce da progetto e griglie già utilizzate nella valutazione delle competenze trasversali per le attività formative proposte agli utenti del Collegio. L'OLP compila il report mensile standard.
- **L'OLP nelle riunioni di staff e/o nei momenti informali di confronto con le altre figure** verifica e cura il percorso formativo del/la giovane, il suo inserimento nelle dinamiche di staff e l'integrazione armonica del progetto SCUP nella attività della Cooperativa.
- In occasione di **attività/eventi specifici, momento di valutazione e riprogettazione puntuale** a partire dallo schema di progetto utilizzato per gli aspetti progettuali e una traccia rispetto agli apprendimenti e alle competenze trasversali maturate.

L'OLP facilita poi una fase di **valutazione e riprogettazione intermedia** a metà progetto 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.). L'OLP compila il report di metà progetto.. Si parla di fase perché non è limitata ad un solo incontro ma ad una riflessione a step. Strumenti utilizzati sono il format progettuale e le griglie di gradimento e valutazione delle competenze trasversali in uso nelle attività formative promosse all'utenza interna.

Una fase di **valutazione e riprogettazione finale** con un colloquio ad hoc con l'OLP/progettista ma anche con lo staff e il Direttore. Questa fase è occasione importante per la Cooperativa Infatti lavorando sulla formazione dei giovani e l'accompagnamento verso una vita adulta e l'avvicinamento al mondo del lavoro, l'esperienza di accompagnamento SCUP è sempre fonte di ispirazione e verifica di attenzioni, metodologie, contenuti. L'OLP compila i report finali di progetto e sul/la giovane.

Le figure di riferimento

OLP - Samuela Michilini, NEST Education development manager: si occupa di formazione non formale dal 2003 con ruoli diversi (formatore, tutor, segreteria formativa). Dopo più di dieci anni come coordinatrice di organizzazioni di cooperazione internazionale di comunità, dal 2015 al NEST fa parte dello Staff Formazione, sostenendo anche le attività di Segreteria e segue le/i giovani in tirocinio curriculare e formativi nazionali e internazionali. È referente per l'area progettazione e segreteria formazione. Rispetto allo SCUP è progettista e OLP, cura la supervisione delle attività e coordinamento delle altre figure a supporto del/la giovane, e segue direttamente l'accompagnamento in particolare relativamente alle attività di segreteria formativa e delle attività con gli studenti. E' presente tutti i giorni di servizio del/la giovane; nella fase di inserimento o di avvio di ogni nuova attività con affiancamento costante.

La/il giovane è affidata, in momenti di formazione e di accompagnamento relativamente ad attività specifiche, alle figure che in cooperativa seguono questi aspetti in modo da capitalizzare le competenze specifiche e la cura che i rispettivi ruoli e responsabilità determinano:

Phillip Kartolo Chu, Responsabile segreteria della cooperativa dal 2014, coordina l'attività di Front office e Back Office ed i contatti interni ed esterni con i clienti di Campus NEST: segue 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 delle attività di promozione e vendita di Campus NEST dal 2015: segue la formazione specifica e la/il giovane per gli aspetti di Promozione e vendita.

Biagio Auricchio, Operatore di Front Office e segreteria, già giovane in SCUP 21/22. Seguirà la/il giovane in tutte le attività legate al Front Office.

Attenzione ai valori di sostenibilità sociale, ambientale 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 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, qualche esempio: tariffe diversificate, borse di studio, ospiti da tutta Italia e Europa, accoglienza e attività in inglese per studenti stranieri, corso di lingua italiana, Staff con profili molto diversi in termini di genere, età, esperienze e provenienze, percorsi Family Audit e Più Valore.

I processi di ammissione allo studentato, ai percorsi di merito e allo SCUP/ESC comprendono sempre staff di entrambi i generi e un'attenzione di non discriminazione.

La/il giovane sarà quindi selezionat*, accolt* e format* a queste dimensioni e chiamat* a esercitare nella propria attività quotidiana una attenzione di questo tipo (informazione ai nuovi utenti, relazioni tra colleghi, gestione delle attività con gli studenti).

La Cooperativa promuove la raccolta differenziata nella sfida di una struttura residenziale universitaria di 200 persone (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). La/il giovane è direttamente coinvolto nella informazione iniziale ai nuovi studenti e nel monitoraggio durante l'anno. Operato svolto sempre in affiancamento o attivazione del responsabile di staff ma che esercita all'attenzione e alla responsabilità civile.

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 è invitato a partecipare e a conoscere così meglio le realtà del territorio e gli ambiti concreti di attività, se interessata potrà inoltre contribuire a questi percorsi coinvolgendosi direttamente nelle attività promosse con gli studenti.

Gli studenti ospiti, i giovani volontari ESC e le/i giovani in servizio SCUP sono incentivati/e a promuovere, progettare e gestire attività di interesse sociale per la vita quotidiana del CAMPUS NEST e del territorio.

Reti a supporto del progetto

Il Faggio è socio di **ACRU** (Associazione delle Residenze e Collegi Universitari), la/il giovane ad es. sarà coinvolta nelle iniziative di formazione e scambio tra gli studenti e degli operatori nella gestione delle residenze e nelle iniziative di sostenibilità ambientale e responsabilità sociale.

Il NEST collabora con **Inco** in vari ambiti: con il **Programma European Solidarity Corps** la/il giovane svolgerà attività con un/a collega europeo presente al NEST sperimentando una dimensione di scambio linguistico e interculturale quotidiano; tramite la promozione delle opportunità di mobilità internazionale e volontariato sul territorio insieme al Centro Servizi Volontariato, progetti di formazione e attivazione sul territorio, la/il giovane verrà coinvolta nella fase di segreteria venendo a contatto con queste realtà..

NEST è socio di **EuCa (European University College Association)** attraverso cui collabora a progetti di formazione e scambio internazionale. La/Il giovane verrà coinvolta nelle attività di gestione delle attività, monitoraggio e gradimento.

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. La/il giovane verrà coinvolta nelle attività di comunicazione con gli studenti.

Luogo di operatività, risorse tecniche e strumentali

La sede di attività è la sede dello Studentato NEST, anche sede amministrativa della Cooperativa, generalmente dalla **postazione di Front Office**.

Le risorse a disposizione del/la giovane sono quelle dell'ufficio: postazione di lavoro con computer collegato in rete locale e alla rete internet; telefono fisso, stampanti, fotocopiatrice, materiali di cancelleria; sale riunioni e materiali per la formazione specifica e per la realizzazione delle attività (lavagne magnetiche e mobili, wifi, DIPI, ecc). Come per gli altri dipendenti, si prevede una dotazione di un cellulare aziendale.

Nelle giornate che prevedono 4 o più ore di attività continuativa o articolata su mattino e pomeriggio indipendentemente dal numero di ore complessive, il/la giovane ha diritto a 5,00 euro di rimborso al giorno. Avrà inoltre libero accesso alla cucina interna 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.

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.

Le caratteristiche della/del giovane e la valutazione attitudinale

Cerchiamo una/un giovane che abbia una buona predisposizione per le relazioni personali e la comunicazione, il lavoro di equipe, 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.

Le/I giovani interessati sono invitati ad un incontro conoscitivo della realtà prima del processo di valutazione attitudinale e selezione in cui se in servizio avranno modo anche di confrontarsi con la giovane in servizio civile senior.

La valutazione attitudinale si svolge tramite un colloquio individuale e un role play di gruppo volto a conoscere meglio i/le candidati/e in relazione alle attività del progetto. La simulazione intende accettare soprattutto la familiarità e l'inclinazione verso gli aspetti core del progetto e una prima ipotesi di collocamento delle attività. 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 viene gestita dall'OLP, dal Direttore e dal Responsabile Segreteria della Cooperativa essendo le figure con cui maggiormente il/la giovane si interfaccerà.

Gli elementi che sono 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	10
- Interesse specifico e dimestichezza con l'utilizzo del computer, dei principali software in primis excel. - Interesse specifico e dimestichezza con le tecniche di comunicazione	
Totale	100

Nella definizione del punteggio, è dato valore ad esperienze pregresse (studio, sport, volontariato, impegni familiari, lavoro, ecc.) in termini di quantità, durata e ruolo assunto, che evidenzino le caratteristiche ricercate o l'interesse a svilupparle; alla consapevolezza data all'esperienza SCUP nel proprio percorso personale e alla efficacia di come queste dimensioni siano giocate durante il colloquio e nelle attività di gruppo e simulazione. Le/i candidati verranno valutati da un punto di vista attitudinale al fine di una positiva esperienza, senza discriminazione di genere, provenienza e preparazione.

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 recuperare 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 sulle bacheche dello studentato. Il/la giovane in Servizio Civile dedicherà parte del proprio lavoro a definire e incrementare questa strategia comunicativa. Dovesse ripartire l'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).