



Obiettivo accoglienza #4: dal Front Office alla Promozione

Cooperativa Il Faggio
02/05/2024

Indice

Il contesto	1
Le finalità del progetto	1
Contributo dei giovani in servizio civile nei precedenti progetti.....	2
Attività proposte e obiettivi formativi.....	3
Formazione specifica	5
Competenze acquisibili e competenza certificabile	7
Monitoraggio	8
Le figure di riferimento.....	9
Attenzione ai valori di sostenibilità sociale, ambientale e pari opportunità.....	9
Reti a supporto del progetto	10
Luogo di operatività, risorse tecniche e strumentali.....	11
Le caratteristiche della/del giovane e la valutazione attitudinale	11
Obblighi particolari	12
Promozione dello SCUP	12

Il contesto

La società cooperativa Il Faggio dal 1981 si occupa di ospitalità e servizi per studenti universitari. 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.

L'area Formazione e servizi residenziali per universitari CAMPUS NEST (1 studentato e 9 appartamenti per oltre 280 ospiti) si propone come insieme di relazioni e opportunità a supporto e integrazione degli studi, in rete con realtà italiane ed europee, nel quale la dimensione di vita collegiale è integrata da opportunità di formazione accademica e professionale.

Le finalità del progetto

Il Progetto SCUP si colloca nel contesto di CAMPUS NEST con l'intento di promuovere la crescita personale e professionale delle/i giovani, proporre un percorso formativo esperienziale e essere occasione di cittadinanza attiva in un contesto tra pari.

L'intenzione di riproporre il progetto nella sua quarta edizione aggiornata si basa su tre elementi: il progetto si è rivelato positivo per le/i giovani che hanno prestato servizio nelle edizioni precedenti 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; il progetto per come è formulato può coinvolgere giovani con interessi e motivazioni differenti ed è adatto ad un'evoluzione aperta e flessibile.

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 decisori e a tutti gli effetti parte di una comunità 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 piccola realtà della Cooperativa e le diverse Aree del progetto permettono di sperimentarsi in vari posizioni lavorative anche in senso orientativo. L'Area di Segreteria è trasversale in molti 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.

Per la Cooperativa, lo SCUP è occasione di miglioramento dei servizi rivolti ai propri ospiti, occasione di attenzione di riflessione sui processi organizzativi interni e di attenzione ed espressione dei valori di cittadinanza attiva: il progetto ha infatti una ricaduta formativa all'interno della comunità studentesca del NEST (valorizzazione di un percorso formativo integrativo a quello universitario, promozione dei valori legati alla solidarietà sociale, apertura al territorio, ecc.), per lo staff e le attività di relazione sul territorio.

Contributo delle/i giovani in servizio civile

Gli elementi emersi dal confronto con il giovane in servizio riguardano soprattutto attenzioni puntuali e di linguaggio evidenziando elementi che possono concorrere a rendere più chiaro quello che la/il giovane si troverà a fare e che sono pertanto stati adottati.

Il giovane ha suggerito

- di inserire le attività legate alla comunicazione social non tanto come attività di Promozione e vendita ma come parte delle Attività di Segreteria Formazione rivolgendosi in particolare agli ospiti interni o ex ospiti e quindi con un registro diverso;
- come fosse importante esplicitare il coinvolgimento diretto e operativo nella gestione del gestionale MAIA, che organizza tutte le informazioni relative agli ospiti per le attività formative e che si sta sviluppando sempre più nelle sue funzioni anche relativamente ai servizi residenziali e ad una gestione più interattiva e complessa dei dati;
- come più appropriato definire di "supporto", il ruolo del/la giovane in SCUP relativamente alla comunicazione istituzionale con gli ospiti, non essendoci una diretta responsabilità nell'elaborazione delle comunicazioni.

Attività proposte e obiettivi formativi

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 nelle seguenti aree di attività e relativi obiettivi formativi.

<p style="text-align: center;">A. Front Office</p> <p>La/il giovane contribuirà alla copertura del servizio di Front Office dello Studentato NEST acquisendo competenze relazionali e organizzative nella gestione di una struttura residenziale universitaria.</p>	<p style="text-align: center;">B. Area Back Office</p> <p>La/il giovane contribuirà alle attività di Back office della Cooperativa relative alla gestione del CAMPUS NEST acquisendo competenze specifiche di organizzazione e analisi dei dati, archiviazione, customer satisfaction sui servizi residenziali.</p>
<p style="text-align: center;">C. Area Promozione e Vendita</p> <p>La/il giovane contribuirà alle attività di promozione e vendita delle proposte formative e residenziali del CAMPUS NEST.</p>	<p style="text-align: center;">D. Area Segreteria Formazione</p> <p>La/il giovane contribuirà alle attività relative alla Segreteria Formazione, interagendo con lo staff, i formatori e gli ospiti partecipando alla comunicazione, gestione, monitoraggio e valutazione delle attività, acquisendo anche competenze di organizzazione eventi e coinvolgendosi in attività di "co-creazione" con gli ospiti.</p>

In particolare si partirà dalle Aree **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**.

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.). ○ Attenzione al trattamento di dati sensibili aziendali e degli ospiti.
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 il teamwork e 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 ospiti).
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.(in italiano e in inglese verso ospiti internazionali) ○ Essere parte integrante del processo di contatto, informazione, visita del Collegio e relativo iter di ammissione e benvenuto
Operazioni amministrative e di servizio	<ul style="list-style-type: none"> ○ Assistere gli ospiti fornendo informazioni, gestendo eventuali reclami o richieste di servizio ○ Facilitare il lavoro dei Fornitori e collaboratori esterni ○ Produrre registrazioni di cassa e contabilità aziendale ○ Gestire badge e tessere mensa. ○ Gestire Lost&Fund e relativa comunicazione ○ Gestire il Protocollo sicurezza e relativa modulistica
Gestione degli spazi	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare alla gestione degli spazi (prenotazione delle sale per ospiti o enti esterni e procedura amministrativa di contratto) e allestimento degli stessi secondo le indicazioni di setting (formativo e non) opportuno. ○ 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.). ○ Utilizzo del Gestionale MAIA relativo ai servizi residenziali e formativi (inserimento ed estrapolazione dati, verifica e validazione condizioni richieste, ecc. e relativo sviluppo funzionale) ○ Acquisire un metodo di archiviazione e smistamento posta della Cooperativa e degli ospiti ○ Acquisire elementi di gestione e progettazione per il piano pulizie
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisire un metodo di archiviazione e gestione del materiale di comunicazione (programmazione settimane, e poi archivio pubblico sul muro) ○ Acquisire competenze comunicative relative alla comunicazione istituzionale con gli ospiti (bacheche wall, sito, social, Front Office, vie brevi) supporto ○ Utilizzo di server di posta elettronica per la gestione delle comunicazioni massive se utilizzato. ○ 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 (in italiano e inglese se in grado).
Vendita	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accompagnamento ospiti 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 istituzionali: sito web, account social	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acquisire elementi di pianificazione della comunicazione ○ Gestione account Instagram e raccolta del materiale fotografico necessario.
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 ospiti ad es. uscite sul territorio, campagne di sensibilizzazione.
Sostenibilità sociale	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collaborare nell’elaborazione e attuazione di strategie di sensibilizzazione sui temi della sostenibilità ambientale sociale con il coinvolgimento degli ospiti

La/il giovane può contribuire anche proponendo nuove micro progettualità e iniziative sia individualmente che insieme ad altr* giovani e in caso di particolari competenze specifiche 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.

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.

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 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 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* a partecipare a momenti formativi proposti da enti esterni.

La formazione alla sicurezza per rischio basso di 8 ore è necessaria per tutti i dipendenti e assimilati che sono presenti continuativamente in struttura.

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/Samuella Michilini	3
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
Procedure di Check-in e check out e archiviazione	Phillip Kartolo Chu	2
L'utilizzo dei software per la programmazione e gestione badge stanze e mensa	Biagio Auricchio	1
Processi amministrativi della cooperativa (anagrafica, web alloggiati)	Phillip Kartolo Chu	3
ISO9001: intro al sistema di gestione qualità	Phillip Kartolo Chu	1
Accoglienza, comunità, integrazione	Antonella Boari	2
Prenotazione sale e procedura amministrativa di contratto affitti	Biagio Auricchio	2
Elementi di contabilità aziendale	Phillip Kartolo Chu	1
Comunicazione interna per i servizi residenziali	Samuela Michilini	1
Area Promozione e vendita		
Oggetto	Formatore	Ore
Marketing strategico per il NEST: valori, clienti, strumenti, azioni.	Matteo Ambrosi	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/Samuella Michilini	3
Area Segreteria formazione		
Oggetto	Formatore	Ore
L'attività formativa: step e strumenti	Samuela Michilini	3
Organizzazione eventi	Samuela Michilini/Luca Nicolli	2
L'utilizzo di un gestionale: dati, procedure, analisi e privacy	Samuela Michilini	2
Comunicazione interna per le attività formative (Telegram, Locandine,)	Samuela Michilini	2
Elementi di grafica	Franco Natale	2
TOTALE		51

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, 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 per il percorso di messa in trasparenza delle competenze 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, condivisa con la Fondazione Demarchi nell'edizione scorsa del progetto e che già era stata scelta dal giovane in servizio civile nel 2022 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 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

- | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Applicare tecniche di comunicazione efficace |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|

Rispetto a questa competenza o altre individuate dal/la giovane, è proposto il percorso con Fondazione Demarchi, sostenendone la realizzazione all'interno dell'orario di servizio ritenendolo 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.
- **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 ospiti, le famiglie)
- **competenze di progettazione, realizzazione e analisi di customer satisfaction** (per le singole proposte formative e per la customer annuale sui servizi residenziali e 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 in un contesto con 200 studenti con abitudini e sensibilità diverse.
- Elementi di **comunicazione interculturale e linguistica** maturate nella relazione con gli ospiti internazionali del CAMPUS NEST e in caso di attivazione del progetto ESC, nella compresenza e nelle attività in collaborazione con il/la collega del programma.
- Elementi di **coinvolgimento e partecipazione attiva** considerate essenziali in ogni dinamica lavorativa, grazie ad es. al lavoro a contatto con gli ospiti nell'organizzazione di eventi ricreativi o formativi

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. L'OLP nelle riunioni di staff e/o nei momenti informali di confronto con le altre figure 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 Cooperativa si prevedono i seguenti momenti:

- **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 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) e di staff quando promosso.

- **Incontro mensile con l'OLP.** Condivisione del diario del mese relativamente ad attività e competenze acquisite e il registro presenze. Strumenti utilizzati sono tracce del 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.
- In occasione di **attività/eventi specifici, momento di valutazione e riprogettazione** a partire dallo schema di progetto 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. 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 in quanto 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 Segreteria Formazione: 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 formazione e delle attività con gli ospiti. E' presente in ufficio nei giorni di servizio del/la giovane; nella fase di inserimento o di avvio di ogni nuova attività con affiancamento costante.

La/il giovane è affidat*, 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.

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, segue la/il giovane in tutte le attività legate al Front Office e alla gestione degli spazi.

Antonella Boari, Community Manager dal 2020 è responsabile delle relazioni di comunità degli ospiti e House manager nella gestione dei servizi di casa (Cooking Corner, pulizie, mensa, reperibilità, ecc.); segue il/la giovane nelle attività legate al Front Office e nell'attenzione allo spirito di accoglienza e relazione con e tra gli ospiti.

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 da tutto il mondo, accoglienza e attività in inglese per ospiti stranieri, corso di lingua italiana, Staff con profili molto diversi in termini di genere, età, esperienze e provenienze, percorso Family Audit.

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

La/il la giovane sarà quindi selezionat*, accolt* e format* a queste dimensioni e gli/le verrà richiesto di esercitare nella propria attività quotidiana un'attenzione di questo tipo (informazione ai nuovi utenti, relazioni tra colleghi, gestione delle attività con gli ospiti).

La Cooperativa promuove la raccolta differenziata nella sfida di una struttura residenziale universitaria di 200 ospiti (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 coinvolt* nella informazione iniziale ai nuovi ospiti 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.

Sono 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 invitat* a partecipare e a conoscere così meglio le realtà del territorio e gli ambiti concreti di attività, se interessat* potrà inoltre contribuire a questi percorsi coinvolgendosi direttamente nelle attività promosse con gli ospiti.

Ospiti, giovani volontari ESC e le/i giovani in servizio SCUP sono incentivat* 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), al/la giovane ad es. sarà proposto di partecipare alle iniziative di formazione e scambio tra gli ospiti e degli operatori nella gestione delle residenze e nelle iniziative di sostenibilità ambientale e responsabilità sociale.

Il NEST collabora con **Inco e Centro Servizi Volontariato** in vari ambiti: promozione delle opportunità di mobilità internazionale e volontariato presso gli ospiti NEST (es. Eventi Speed date); progetti di formazione e attivazione sul territorio come ad es. il **Programma European Solidarity Corps** (presenza di un/a collega europeo al NEST); supporto ai servizi residenziali ai volontari ESC in uno degli appartamenti CAMPUS NEST; collaborazione alle sperimentazioni di certificazione delle competenze del volontariato all'interno della rete EuCA. In tutte queste attività la/il giovane è coinvolt* in particolare nei lavori di segreteria venendo a contatto con queste realtà, e se possibile in piccole collaborazioni di formazione congiunta dei giovani su specifici moduli (es. comunicazione social).

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

NEST ha progetti di alternanza scuola lavoro con **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 coinvolt* nelle attività di comunicazione con gli ospiti.

Luogo di operatività, risorse tecniche e strumentali

La sede di attività è lo Studentato NEST, anche sede amministrativa della Cooperativa, generalmente dalla **postazione di Front Office**. 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 risorse a disposizione del/la giovane sono quelle dell'ufficio: 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 € di rimborso al giorno, versati su base mensile. Avrà inoltre libero accesso alla cucina interna degli ospiti.

Il progetto è pensato per svolgersi in presenza. Qualora la situazione lo richiedesse, al/la giovane verrà richiesto di poter lavorare da casa rispetto ad alcune attività (es. la promozione e la comunicazione social).

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, flessibilità e creatività, buona capacità di ascolto e di problem solving, 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, familiarità con i canali social.

Le/I giovani interessat* sono invitat* 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 il giovane attualmente in servizio civile.

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 accertare 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 interfacerà.

Gli elementi che sono prioritariamente considerati sono:

Elementi di valutazione	Punteggio massimo
Conoscenza del progetto SCUP, della Cooperativa e condivisione degli obiettivi del progetto specifico e delle modalità di lavoro (consigliata la presa visione del progetto e del sito)	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	40

- Flessibilità e attenzione ai dettagli	
Competenze specifiche per idoneità allo svolgimento delle mansioni	10
- Interesse specifico e esperienze 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, 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 invitat* a partecipare agli eventi della Cooperativa inerenti alle attività del progetto anche in fascia serale, andando poi a recupero ore. Attenzione e cura dei dati sensibili degli ospiti.

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.

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 e da post dedicati sull'account Instagram NEST. Il/la giovane in Servizio Civile dedicherà parte del proprio lavoro a definire e incrementare questa strategia comunicativa e in particolare si presenterà con una storia e seguirà coerenti collegamenti con il profilo del Servizio Civile Provinciale.

Nella promozione verranno coinvolti come in passato anche gli/le ex giovani in SCUP rispetto alla loro rete personale, i soci della Cooperativa e gli/le ospiti del CAMPSU NEST.

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 ospiti del CAMPUS NEST.