



PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP”
(deliberazione della Giunta provinciale n. 2117 del 20 dicembre 2019)

Scheda di sintesi 2023/ver. 5


Titolo Progetto	Obiettivo accoglienza! Dal front office alla promozione		
Ambito tematico	<input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Animazione <input type="checkbox"/> Assistenza	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Cultura	<input type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Sport e turismo
Ripetizione	Questo progetto è già stato realizzato in passato: <input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: Obiettivo accoglienza #4: dal Front Office alla Promozione <input type="checkbox"/> No		

INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

Organizzazione	Il Faggio Soc. Coop.
Nome della persona da contattare	Samuela Michilini
Telefono della persona da contattare	0461/959507 - 3492240656
Email della persona da contattare	samuela.michilini@faggio.it
Orari di disponibilità della persona da contattare	8:30- 14:30 Dal lunedì al venerdì
Indirizzo	Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO

DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

Durata	Mesi: 12	
Posti	Numero minimo: 1	Numero massimo: 1
Sede/sedi di attuazione	Studentato NEST COLLEGE- Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO	

Cosa si fa	<p>Nella tua esperienza di Servizio civile a NEST COLLEGE (Residenza universitaria con un'offerta formativa innovativa) vivrai un anno in relazione con studenti universitari, professionisti e fornitori italiani e stranieri, supportando le attività di ufficio in queste aree di lavoro con un impegno differenziato a seconda del tuo profilo e delle tue attitudini:</p> <div> <div> <p>AREA FRONT OFFICE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accoglienza ospiti, famiglie e fornitori, al telefono e/o di persona. ✓ Operazioni amministrative e di servizio, gestione reclami, problem solving ✓ Gestione degli spazi e posti auto ✓ Registrazioni di cassa, badge e tessere mensa. ✓ Info attività proposte </div> <div> <p>AREA SEGRETERIA FORMAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Canali comunicativi istituzionali ✓ Campagne interne di sensibilizzazione su temi di interesse sociale ✓ Comunicazione, gestione e valutazione delle attività formative ✓ Gestionale crediti formativi MAIA ✓ Attività di "cocreazione" di eventi con gli studenti </div> <div> <p>AREA BACK OFFICE</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione pratiche degli ospiti (iscrizione, check-in, live-in, check-out, ecc) ✓ Comunicazione istituzionale con gli studenti. ✓ Customer satisfaction generali e tematiche. ✓ Pratiche di prenotazione sale per studenti o enti esterni </div> <div> <p>AREA PROMOZIONE E VENDITA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione info di primo contatto per la vendita del posto alloggio via telefono o mail. ✓ Visite delle strutture con le famiglie e gli studenti interessati ✓ Customer satisfaction ✓ Elementi di progettazione, organizzazione e promozione eventi. </div> </div> 	
Cosa si impara	<p>Con noi avrai modo di sviluppare conoscenze e competenze relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Attività di Segreteria, Front Office, Promozione e vendita ✓ Lavoro in team, in autonomia e assunzione di responsabilità in un'ottica di apprendimento continuo. Ascolto attivo e comunicazione efficace ✓ Problem solving e capacità di gestire gli imprevisti ✓ Elementi di Progettazione, realizzazione, monitoraggio e valutazione di eventi e attività formative ✓ Pratica attiva della lingua inglese con studenti internazionali ✓ Elementi di cittadinanza responsabile 	
Competenza da certificare al termine del progetto	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 • Elementi di contabilità
	Elenco delle	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione

	abilità di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) <ul style="list-style-type: none"> • 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 eventi • Utilizzare le apparecchiature per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio • Curare le attività di protocollo in entrata e in uscita • Applicare tecniche di comunicazione efficace
Vitto	Rimborso pasto pari a 5 euro per i giorni di presenza con 4 o più ore di attività continuativa o articolata su mattino e pomeriggio.
Piano orario	30 ore medie settimanali per un totale di 1440, in genere su 5 giorni (lunedì –venerdì) con una certa flessibilità rispetto agli eventi ed ai periodi dell'anno di lavoro più intenso e di altri in cui si va a recupero. L'orario previsto è indicativamente dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00. In casi di attività coerenti e in accordo con il/la giovane può essere richiesto di "partecipare a eventi serali (con recupero ore)"
Formazione specifica	<p>I moduli sono pensati rispetto al tuo inserimento efficace nelle dinamiche di lavoro e fasi di attività di NEST COLLEGE: da settembre concentrate sull'arrivo degli studenti ospiti; da ottobre a maggio sulla vita di community degli studenti e sulle attività formative; dalla primavera sulla campagna di ammissione studenti per il nuovo A.A. ... e poi si riparte!!</p> <p>La formazione sarà modulata in funzione dell'argomento e curata da formatori interni alla Cooperativa per 51h totali.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza sul lavoro e Corso sicurezza • Gestione del Front Office e Segreteria (processi amministrativi e accoglienza) - • Comunicazione interna per i servizi residenziali e le attività formative • Comunicazione esterna e promozione per la vendita di posti NEST COLLEGE e spazi di lavoro • Elementi di Customer satisfaction (pianificazione, strumenti e analisi) • Elementi di Gestione degli eventi formativi (monitoraggio e valutazione)- • Utilizzo di Software Gestionali per i servizi residenziali e le attività formative <p>Potrai inoltre partecipare ai momenti di staff e programmazione interni all'area di Segreteria.</p> <p>Per maggiori dettagli fai riferimento al Documento progettuale integrale!</p>

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Caratteristiche ricercate nei partecipanti	<p>Sei curios* e hai voglia di metterti in gioco e di imparare cose nuove in un ambiente giovane e innovativo? Cerchiamo una persona con</p> <ul style="list-style-type: none"> • buona predisposizione per il lavoro di squadra e la comunicazione interpersonale; • conoscenza dei principali strumenti informatici e del pacchetto Office • se poi ti piace raccontare con foto e testi potresti essere la persona giusta anche per raccontarci sui nostri social! <p>Hai qualche curiosità o dubbio? Vieni a conoscerci anche prima dell'invio della candidatura! Potrai fare un giro della struttura, conoscere i colleghi e le attività, oltre che fare due chiacchiere anche con chi ha fatto il Servizio civile con noi prima di te!</p>
Dove inviare la candidatura	<p>Cartacea a: Studentato NEST - Via dei Solteri 97 – 38121 TRENTO</p> <p>Online a: segreteria@campusnest.it Se trovi difficoltà, contattaci prima della scadenza delle candidature e ci lavoreremo insieme.</p>

Eventuali particolari obblighi previsti	Nei periodi di chiusura (1 settimana a Ferragosto e 1 a Natale) ti si chiede la disponibilità ad utilizzare i giorni di permesso.
Altre note	Gli ospiti dello studentato hanno all'incirca la tua età, la tua esperienza di relazione sarà pertanto particolarmente intensa e stimolante. Attenzione ad essere sempre consapevole che il tuo ruolo, pur nella vicinanza con gli ospiti, è diverso: una bella scommessa!