

**COMUNICAZIONE AL PERSONALE N. 69
DEL 07/07/2016**

**SELEZIONE INTERNA PER LA COPERTURA DI N. 1 POSIZIONE DA IMPIEGARE
PER ATTIVITA' DI COORDINAMENTO DEL SERVIZIO CONTACT CENTER**

PREMESSO CHE:

- Zètema Progetto Cultura Srl - società strumentale di Roma Capitale – in esecuzione del Contratto di Servizi gestisce un servizio Contact Center Turismo Cultura e Spettacolo di Roma Capitale dedicato a turisti e cittadini relativo alla informazione e vendita dell'offerta culturale e di spettacolo, oltre ai servizi legati all'accoglienza turistica della città di Roma. Il servizio, attivo 7 giorni su 7 (dalle 9 alle 21), in 6 lingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e giapponese);
- Zètema ha la necessità di individuare una unità da assegnare come coordinatore del servizio di Contact Center 060608;
- Ai sensi del Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione ed inserimento di personale, Zètema intende avviare una procedura selettiva interna per l'individuazione di n. 1 unità da impiegare come Coordinatore del Servizio di Contact Center;
- Tutto ciò premesso, Zètema Progetto Cultura S.r.l. indice un avviso di selezione interno per titoli professionali e formativi e colloquio l'individuazione di n. 1 unità da impiegare come Coordinatore del Servizio di Contact Center.

Art. 1 - Profili professionali ed inquadramento

La presente procedura selettiva è diretta alla ricerca di n.1 unità da impiegare per coordinatore del servizio di Contact Center presso la sede di via Benigni,59.

La risorsa individuata dovrà occuparsi principalmente di coordinare gli operatori e le attività del Call Center, garantendo anche il presidio, curare operativamente i rapporti con le società che gestiscono i luoghi dello spettacolo a Roma e con quelle che gestiscono i servizi di biglietteria online, curare tutti gli aspetti organizzativi relativi alla prenotazione attraverso il call center delle visite



Zètema Progetto Cultura s.r.l. a socio unico
via A. Benigni, 59 - 00156 Roma
tel. +39 06 82077.1
fax +39 06 82077105
www.zetema.it

Partita IVA - Codice Fiscale
Registro Imprese di Roma
n. 05625051007
Capitale Sociale i.v. euro 2.822.250
R.E.A. di Roma n. 911475



guidate e delle attività didattiche e di spettacolo che si svolgono nella rete dei Musei Civici, curare tutti gli aspetti organizzativi relativi alla vendita attraverso il call center dei biglietti per spettacoli (es. Viaggio nei Fori).

La figura professionale sarà inquadrata nella posizione C3 CCNL Federculture con orario full - time 37 h.

Art. 2 - Requisiti di partecipazione

Possono partecipare alla selezione i candidati che sono in possesso dei seguenti requisiti:

- Essere dipendenti a tempo indeterminato di Zètema Progetto Cultura S.r.l.
- Aver conseguito diploma di maturità, o altro diploma equipollente per legge, che consenta l'accesso alle facoltà universitarie;
- Ottima conoscenza del pacchetto Office;

I requisiti indicati dovranno essere posseduti dai candidati alla data di scadenza fissata per la presentazione della domanda di partecipazione alla selezione.

Art. 3 - Termini e modalità di presentazione della domanda

I candidati interessati potranno presentare domanda di partecipazione, da compilarsi secondo il modello allegato al presente avviso. La domanda di partecipazione dovrà essere inviata, unitamente all'autocertificazione del possesso dei requisiti e alla copia fotostatica del documento di identità in corso di validità, al numero di fax 0682077398 o consegnata a mano presso gli Uffici del Personale di Zètema di Via A. Benigni n. 59 entro e non oltre il 17 luglio 2016.

La Società non assume responsabilità per mancato o tardivo recapito delle suddette comunicazioni.

Art. 4 - Procedura selettiva

La procedura di selezione si svolge attraverso una valutazione dei titoli formativi e professionali dei candidati, e, per coloro che avranno conseguito il punteggio minimo di cui al punto 5) , un colloquio attitudinale, che sarà preceduto da una prova di idoneità relativa utilizzo del pacchetto office, il cui superamento sarà necessario per accedere al colloquio stesso.

Zètema Progetto Cultura S.r.l. nominerà una apposita Commissione di Valutazione secondo le disposizioni del Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e inserimento di personale pubblicato sul sito della Società con il compito di selezionare il vincitore.

La Commissione di Valutazione assegnerà i punteggi numerici di cui al punto 5) ai titoli formativi e professionali dichiarati dai candidati, in conformità alle disposizioni del presente Avviso, stilando un elenco dei partecipanti che hanno conseguito il punteggio minimo previsto dal punto 5) del presente Avviso per l'accesso al colloquio.

Il giorno 19 luglio p.v. verrà pubblicato l'elenco degli ammessi al colloquio attitudinale.

La Commissione di Valutazione svolgerà poi i colloqui con i candidati ammessi al fine di verificare, il possesso di attitudini e capacità idonee a ricoprire il ruolo per cui i partecipanti si sono candidati, nonché di valutare le relative spinte motivazionali.

I candidati convocati che abbiano inoltrato la domanda di partecipazione a mezzo fax dovranno consegnare l'originale della domanda di partecipazione debitamente sottoscritta.

Art. 5 - Titoli formativi e professionali

Ai fini della valutazione dei titoli dichiarati dai partecipanti, per la selezione in oggetto verrà attribuito un punteggio massimo di 40 punti, che saranno attribuiti come segue:

Titoli formativi (max 20 punti)

- Laurea (breve corso : 10 punti/ pieno corso: 15 punti)
- Master post universitari o corsi di specializzazione relativi alla gestione del personale (5 punti)

Titoli professionali (max 20 punti)

- 1 punto per ogni anno di attività lavorativa nell'ambito di attività di coordinamento di personale/ o di attività lavorativa con funzioni organizzative;
- 1 punto per ogni anno di anzianità aziendale.

Per l'ammissione allo svolgimento alla prova di idoneità ed al successivo colloquio i candidati dovranno conseguire un punteggio minimo di 10 punti.

Art. 6 - Comunicazioni ai concorrenti

L'esito della procedura verrà comunicato mediante pubblicazione sull'albo di Zètema, sull'intranet della Società – intranet e mediante apposita circolare interna.

Albino Ruberti

