

**COMUNICAZIONE AL PERSONALE N. 101  
DEL 07/11/2018**

**AVVISO DI SELEZIONE INTERNA PER LA RICERCA DI N. 1 UNITA' DA IMPIEGARE  
NELL'AREA TURISMO (CALL CENTER)**

**PREMESSO CHE:**

- Zètema Progetto Cultura Srl, società strumentale di Roma Capitale, nell'ambito dell'Area Turismo tra le varie attività gestisce in affidamento diretto i Punti Informativi Turistici di Roma Capitale ed il Contact Center Turismo Cultura e Spettacolo di Roma Capitale;
- a seguito della assegnazione di n. 1 unità in servizio presso il call center ad altro servizio l'Azienda ha la necessità di individuare una unità da inserire presso l'Area Turismo per ricoprire la copertura di una posizione di operatore call center;
- ai sensi del Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione ed inserimento di personale, Zètema intende avviare una procedura selettiva interna per la ricerca di una risorsa da inserire nell'Area Turismo come operatore call center con orario full-time;
- tutto ciò premesso, Zètema Progetto Cultura S.r.l. indice un avviso di selezione interno per titoli professionali e formativi, prova di idoneità e successivo colloquio per la copertura di una posizione da inserire nell'Area Turismo come operatore call center.

**Art. 1 - Profili professionali ed inquadramento**

La presente procedura selettiva è diretta alla ricerca di una unità da impiegare nell'Area Turismo, come operatore presso il call center per lo svolgimento delle seguenti attività: informazione telefonica turistica e culturale in italiano e in lingua, prenotazione e vendita biglietteria per spettacoli ed eventi, prenotazione e re-call per attività didattiche nei Musei Civici, attività di back office correlate alle prenotazioni e vendite, risposta scritta a richieste di informazioni arrivate via email.



La figura professionale verrà inserita nell'Area Turismo e sarà assegnata presso il call center sito in via Benigni, 56, e inquadrata nella posizione C1 CCNL Federculture con orario full-time 36 ore settimanali su 4 giorni lavorativi come da turnazioni in vigore presso il servizio call center.

### **Art. 2 - Requisiti di partecipazione**

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

- Diploma di istruzione secondaria o altro titolo equivalente per legge che consente l'iscrizione a corsi universitari;
- Ottima conoscenza della lingua inglese e di un'altra lingua tra francese, tedesco e spagnolo;
- Buona conoscenza informatica, esperienza nell'utilizzo dei più comuni applicativi, navigazione in internet e posta elettronica;
- Essere dipendenti a tempo indeterminato di Zètema Progetto Cultura S.r.l.;

I partecipanti con orario part-time dovranno essere disponibili ad un eventuale passaggio al full-time.

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 06 82077470 o



inviata via email all'indirizzo [personale.direzione@zetema.it](mailto:personale.direzione@zetema.it) entro e non oltre il 14 novembre p.v..

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 alla conoscenza della lingua inglese e della seconda lingua straniera dichiarata 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 alla prova di idoneità.

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 dovranno consegnare l'originale della domanda di partecipazione debitamente sottoscritta.

Si precisa che oltre alla nomina del candidato vincitore verrà stilata, se possibile, una graduatoria dei candidati idonei che raggiungeranno un punteggio totale minimo di 65 punti.

L'esito della procedura verrà comunicato mediante pubblicazione sull'intranet della Società- intranet e mediante apposita circolare interna.



### **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 30 punti)**

- Laurea – 5 punti
- Conoscenza certificata\* di una terza lingua tra francese e spagnolo - 10 punti
- Conoscenza certificata\* della lingua tedesca - 15 punti

\*la conoscenza della lingua potrà essere certificata o attraverso il possesso di un attestato o tramite la dichiarazione del soggiorno nel paese estero, documentabile, per un periodo superiore a sei mesi

#### **Titoli professionali (max 10 punti)**

- 0,5 punti per ogni mensilità di mansioni svolte nell'esercizio di attività turistiche nazionali ed internazionali extra Zètema oppure nell'esercizio di gestione di servizi di vendita al pubblico extra Zètema - max 5 punti;
- Anzianità di servizio aziendale: 1 punto per anno per un massimo di 5 anni valutabili - max 5 punti;

Le domande di partecipazione dovranno essere compilate in maniera leggibile ed i periodi di lavoro dovranno essere indicati dettagliatamente, rispetto alla data (giorno/mese/anno) di inizio e fine, diversamente il titolo formativo o professionale non dichiarato correttamente non potrà essere valutato.

5

Per l'ammissione alla prova di idoneità i candidati dovranno conseguire un punteggio minimo di 05 punti.

Si precisa che al colloquio verrà attribuito un punteggio numerico (max 60 punti) che verrà sommato al punteggio ottenuto con i titoli dichiarati per un totale complessivo massimo di 100 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.

Remo Tagliacozzo  
