

## **SAN SERVOLO SRL**

Società in house della Città metropolitana di Venezia

### **PROCEDURA DI SELEZIONE PER LA RICERCA DI N. 1 RESPONSABILE DELL'UFFICIO RICETTIVO**

È indetta una selezione per la ricerca di n. 1 Responsabile dell'Ufficio Ricettivo presso il Centro Soggiorno e Studi dell'isola di San Servolo a Venezia, da assumere con orario a tempo pieno e a contratto a tempo indeterminato.

A tal fine, acquisita l'autorizzazione da parte del Socio Unico, vista la Determina dell'Amministratore Unico n. 117 del 22 novembre 2022, visto il Regolamento vigente in materia di selezione del personale e in attuazione dei principi comunitari di parità di trattamento, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza, è consentito, a chi vi abbia interesse, presentare apposita domanda, alla Società San Servolo srl.

L'avviso si intende riferito a candidati di entrambi i sessi, venendo garantita la parità di trattamento e pari opportunità tra uomini e donne per l'accesso al lavoro e di trattamento sul lavoro.

#### **1. Descrizione della struttura ricettiva, sede del lavoro**

L'isola di San Servolo a Venezia è di proprietà della Città metropolitana di Venezia, Socio Unico di San Servolo srl. L'isola è sostanzialmente un centro congressuale con finalità accademiche e un centro culturale ed espositivo. San Servolo srl è titolare di una licenza per una Struttura Ricettiva Complementare, Casa per Ferie, presso l'isola di San Servolo a Venezia, Centro Soggiorno e Studi, brevemente CSS. La struttura ha ricevuto l'assegnazione da parte della Regione del Veneto dei "4 leoni". La struttura è composta da 173 camere di varie tipologie per 330 posti letto, suddivisi in 5 palazzine nel parco dell'isola. Durante l'anno la gran parte delle camere è assegnata a sostegno di congressi ed eventi che si tengono in isola organizzati e/o ospitati da San Servolo srl e dalla Venice International University (VIU) che ha sede in isola. Il CSS è presente nelle piattaforme OTA (Online Travel Agency) valorizzando la propria performance. Agli Ospiti dell'isola sono offerti i servizi di caffetteria e di ristorante. Il servizio di reception diurno e di piccola manutenzione ordinaria è svolto da personale dipendente da San Servolo srl. I servizi di portierato notturno, pulizie delle camere, noleggio della biancheria, prima colazione, caffetteria e ristorante sono affidati, tramite procedura ad evidenza pubblica, a ditte esterne. L'isola è collegata frequentemente a San Zaccaria tramite la linea di navigazione Actv n. 20. Altre informazioni e notizie su San Servolo srl e sull'isola di San Servolo si possono avere consultando il sito: [www.servizimetropolitani.ve.it](http://www.servizimetropolitani.ve.it)

#### **2. Descrizione della posizione professionale e richieste**

Il Responsabile dell'Ufficio Ricettivo dell'isola di San Servolo svolge funzioni di organizzazione, di coordinamento, di controllo e di verifica delle attività ricettive e di quelle ad essa direttamente collegate (pulizia, reception, portierato notturno, noleggio biancheria, piccola manutenzione, promozione, implementazione servizi, innovazione servizi, ecc.) in modo che l'erogazione del servizio ricettivo sia svolto nei migliori dei modi e si aumenti la redditività della struttura. Queste funzioni si devono svolgere con discreta autonomia, in stretta collaborazione con i colleghi e sotto la Direzione Generale della società.

Il Responsabile dell'Ufficio Ricettivo è chiamato a svolgere i seguenti principali compiti:

- Puntuale e competente utilizzo del programma gestionale del CSS
- interfacciarsi e coordinarsi con i vari uffici operativi della società (congressi ed eventi, tecnico, amministrativo) affinché si raggiungano insieme e nel modo più efficace ed efficiente gli obiettivi posti da San Servolo srl
- interfacciarsi e coordinarsi con i responsabili delle società e degli enti operanti in isola di San Servolo affinché la parte ricettiva dei congressi e degli eventi da questi organizzati in isola si svolga nei migliori dei modi
- gestire e coordinare la presenza al lavoro e le prestazioni lavorative dei colleghi dipendenti presso la reception
- in collaborazione con il Responsabile dell'Ufficio Tecnico della Società, supervisionare gli interventi di piccola manutenzione del CSS

- coordinare, supervisionare e verificare le funzioni svolte dalle ditte esterne impiegate presso il CSS dell'isola di San Servolo che sono, ad oggi: servizio di portierato notturno, servizio di pulizia delle camere del CSS e delle sue parti comuni, servizio di noleggio della biancheria, servizi di prima colazione
- ispezionare periodicamente la reception durante i turni notturni per controllare che gli standard del CSS siano mantenuti.
- ispezionare regolarmente le camere e gli spazi comuni del CSS per controllare che gli standard del CSS siano mantenuti.
- in collaborazione con i colleghi impiegati in reception del CSS, coordinare e verificare l'erogazione del servizio esterno di noleggio della biancheria affinché gli standard del CSS siano mantenuti.
- assicurare che la reception del CSS sia sempre in ordine, funzionale e accogliente
- assicurarsi che tutte le informazioni date ai Clienti e agli Ospiti siano accurate ed aggiornate, raccogliere da loro feedback in modo da assicurare la soddisfazione generale e rapportarsi efficacemente con essi usando sempre un linguaggio chiaro, professionale e rispettoso, occupandosi, laddove necessario, di eventuali reclami per trovare subito una soluzione e migliorare il servizio offerto
- in collaborazione con i colleghi gestire campagne di marketing e di comunicazione utili a far meglio conoscere e promuovere nel mercato il CSS
- d'intesa con la Direzione Generale concordare politiche e attività di fidelizzazione e strategie promozionali per incentivare il ritorno degli Ospiti e aumentare la vendita del sistema ricettivo dell'isola
- gestire, supervisionare, coordinare e sviluppare, d'intesa con la Direzione Generale, l'attività di vendita del CSS presso le piattaforme OTA (Online Travel Agency)
- supervisionare e promuovere la formazione e l'aggiornamento dei colleghi impiegati nella reception
- d'intesa con la Direzione Generale predisporre i modelli di budget generale annuale e pluriennale dell'attività ricettiva, comprensivi di tutte le entrate e di tutte le uscite collegate alla conduzione del CSS
- in collaborazione con i colleghi della reception, tenere costantemente aggiornati i budget generale annuale e pluriennale e tutti singoli budget relativi all'attività ricettiva, aggiornando periodicamente e comunque a semplice richiesta la Direzione Generale sull'andamento economico e sulla gestione del CSS
- assicurarsi che tutte le attività vengano svolte nel rispetto delle norme di igiene, salute e sicurezza, e che tutti i colleghi della reception applichino le politiche aziendali e seguano i regolamenti interni
- gestione puntuale e corretta e supervisione delle pratiche di prenotazione e della contrattualistica relativa all'uso del CSS
- supervisione e verifica della gestione della cassa, dei pagamenti e dei sospesi in collaborazione con il reparto amministrativo della società
- supervisione e verifica della fatturazione, della gestione della tassa di soggiorno, dell'ISTAT e delle chiusure giornaliere.

Dipende dal Direttore Generale della Società. Ai candidati si chiede la disponibilità, a fronte di particolari eventi, di lavorare anche nei giorni festivi, di avere capacità relazionali, doti organizzative, attitudine propositiva al team-work e alla collaborazione con partner interni, esterni e fornitori. Sono necessarie poi spiccate doti di *problem solving*, forte orientamento al cliente ed al servizio.

### **3. Requisiti di ammissione alla procedura**

Sono ammessi alla selezione i candidati:

- di età non inferiore ai 18 anni;
- che siano in possesso della cittadinanza italiana ovvero di uno degli Stati membri dell'Unione Europea ovvero siano in possesso della cittadinanza di un Paese extracomunitario e in possesso di valido titolo di soggiorno;
- che abbiano il godimento dei diritti civili e politici;
- che siano in possesso di un diploma di maturità quinquennale;

- che abbiano una adeguata conoscenza parlata e scritta della lingua italiana e inglese;
- che abbiano una ottima padronanza dei sistemi informatici "pacchetto office";
- che non abbiano riportato condanne penali derivanti da sentenza passate in giudicato (gli effetti di eventuali provvedimenti emanati ex art. 444 c.p.p. - c.d. sentenza di patteggiamento - nonché dei decreti penali di condanna definitivi, saranno equiparati a quelli delle citate sentenze);
- che non siano stati destituiti o dispensati dall'impiego presso una pubblica amministrazione e/o presso soggetti privati tenuti al rispetto di normative pubblicistiche per persistente insufficiente rendimento ovvero licenziati a seguito di procedimento disciplinare;
- che non abbiano prestato attività lavorativa, negli ultimi 3 anni, per conto di pubbliche amministrazioni che abbiano esercitato nei confronti di San Servolo srl potere autoritativo o negoziale;
- che abbiano maturato almeno 2 (due) anni di esperienza lavorativa con funzioni di responsabilità e/o di coordinamento all'interno di una struttura ricettiva.

I requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del termine per la presentazione delle domande e mantenuti per tutto il periodo dell'incarico. L'accertamento della mancanza di uno solo dei suddetti requisiti comporta l'esclusione dalla procedura.

#### **4.Modalità di presentazione delle domande**

La domanda per l'ammissione alla procedura di selezione dovrà pervenire a San Servolo srl entro e non oltre le ore 15,00 del giorno 13 gennaio 2023.

La domanda, come da fac simile allegato, dovrà essere compilata e spedita tramite PEC (Posta elettronica certificata) all'indirizzo [servizimetropolitani.ve@legalmail.it](mailto:servizimetropolitani.ve@legalmail.it) o consegnata a mano alla società San Servolo srl presso l'ufficio protocollo della società sito in isola di San Servolo n. 1 - 30124 Venezia. La busta contenente l'istanza dovrà contenere la scritta "Domanda di ammissione alla selezione per Responsabile Ufficio Ricettivo - non aprire". L'orario di ricezione è il seguente: dal lunedì al venerdì nell'orario antimeridiano dalle ore 9.00 alle ore 12.30, nonché nell'orario pomeridiano dalle ore 14.00 alle 15.00. Al sabato e alla domenica e nei giorni festivi gli uffici sono chiusi. Il recapito della domanda, entro il termine indicato, rimane ad esclusivo rischio del candidato. Si precisa, altresì, che le domande pervenute oltre il termine perentorio sopra indicato sono irricevibili. Non sono ammesse domande di ammissione trasmesse per posta, telegramma, telex, telefono, fax, posta elettronica. Ai fini dell'accertamento del rispetto del termine di presentazione in caso di consegna a mano farà fede unicamente il timbro della Società San Servolo srl con l'attestazione del giorno e dell'ora di arrivo. L'inoltro della domanda è a completo ed esclusivo rischio del candidato, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della Società ove, per qualsiasi motivo, la domanda non pervenga all'indirizzo di destinazione entro il termine perentorio sopra indicato.

Alla domanda dovrà, pena l'esclusione, essere allegato:

- copia del documento completo di identità del candidato in corso di validità;
- curriculum vitae in formato europeo del candidato completo di copia degli eventuali attestati e certificazioni riferiti al possesso di requisiti professionali e/o titoli speciali.

Il curriculum vitae dovrà contenere, a pena di esclusione, tutte le indicazioni utili a valutare la formazione (titoli di studio posseduti) e le attività professionali svolte (incarichi ricoperti e relative mansioni, enti, sedi) e i periodi (espressi in giorni, mesi e anni) nei quali sono state svolte le attività, in relazione ai requisiti richiesti.

Il curriculum vitae, debitamente datato e sottoscritto, dovrà contenere altresì la dichiarazione di veridicità ed esattezza di tutti i dati dichiarati ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e la contestuale assunzione di responsabilità in merito a eventuali sanzioni penali in caso di dichiarazioni mendaci ovvero di formazione o uso di atti falsi (cfr. art. 76 DPR n. 445/2000). La firma posta in calce alla domanda (solo all'atto dell'eventuale convocazione) e al curriculum equivale all'accettazione incondizionata delle disposizioni contenute nel presente avviso.

La domanda dovrà rispettare quanto indicato dagli artt. 7 e 9 del Regolamento selezione personale, pubblicato sul sito della società, alla voce "Disposizioni generali/atti generali/regolamenti"

## **5. Modalità e procedura di selezione**

L'esame delle candidature sarà effettuato da una Commissione di Valutazione all'uopo nominata dall'Amministratore Unico della Società dopo la scadenza del termine di presentazione delle domande.

### Ammissione ed esclusione dei candidati alla procedura

La Commissione di Valutazione provvederà ad ammettere alla procedura selettiva i candidati che abbiano presentato domanda, secondo le modalità ed entro i termini previsti dal presente avviso e che risultino in possesso di tutti i requisiti richiesti sulla base delle dichiarazioni rese nel contesto della domanda.

### Modalità di selezione

La selezione sarà effettuata dalla Commissione di Valutazione ed avverrà mediante la disamina dei curricula presentati e successiva prova orale tecnico motivazionale e prove tecniche per valutare le competenze professionali e linguistiche.

### Criteri di valutazione

La Commissione procede alla valutazione sulla base dei seguenti criteri:

- a) Valutazione Curriculum vitae - massimo 40 punti così suddivisi:
  - Esperienza nelle mansioni professionali richieste: massimo 25 punti
  - Altri titoli e attestati, massimo 15 punti così disposti: il possesso di laurea nel settore turistico-alberghiero punti 7, il possesso del diploma di "Istituto Tecnico per il Turismo" o "Istituto Professionale per l'ospitalità alberghiera" punti 3, il possesso di certificazioni attestanti la conoscenza di altre lingue diverse da quella italiana e inglese punti 2, il possesso di certificazioni attestanti requisiti professionali e titoli speciali massimo punti 3.

La Commissione di Valutazione inviterà a successiva prova orale tecnico motivazionale e prove tecniche per valutare le competenze professionali e linguistiche un numero massimo di 10 candidati che avranno conseguito i punteggi più alti nella valutazione dei curricula.

- b) Valutazione del potenziale tecnico motivazionale e prove tecniche – massimo 60 punti  
La prova orale sarà tesa ad approfondire gli aspetti motivazionali e le specifiche conoscenze, competenze e caratteristiche possedute dal candidato rispetto al profilo ricercato e verterà su tematiche attinenti al ruolo da ricoprire e sull'approfondimento del curriculum presentato. Le prove tecniche verteranno sulla conoscenza della lingua italiana e straniera e sulle competenze gestionali e amministrative di una struttura ricettiva.

La procedura di selezione si concluderà con la stesura da parte della Commissione di Valutazione di una lista di 10 candidati ritenuti idonei - se presenti - indicando la graduatoria dal primo all'ultimo candidato col profilo professionale maggiormente rispondente alle esigenze di copertura della posizione. Saranno esclusi dalla graduatoria i candidati che non avranno raggiunto il punteggio minimo finale pari a 60 punti. Tale graduatoria a scorrimento resterà valida per 2 anni e potrà essere utilizzata da San Servolo srl anche per esigenze temporali ed eccezionali.

## **6. Stipulazione del contratto di lavoro e retribuzione**

Il rapporto con il candidato selezionato sorgerà solo con la formale sottoscrizione del contratto di lavoro conforme al C.C.N.L. Federculture, inquadrato nell'area C, livello C3. L'assunzione è comunque subordinata all'accertamento dell'idoneità certificata dal medico aziendale ex Decreto legge 81/2008 e ss.mm.ii. Il rifiuto a sottoporsi a detti accertamenti ovvero la riscontrata inidoneità non consentirà la stipola del rapporto di lavoro. Il trattamento economico sarà determinato sulla base del sopra citato C.C.N.L ed eventuali accordi aziendali.

## **7. Valore dell'avviso**

San Servolo srl si riserva espressamente la facoltà di decidere quando e se dare avvio all'assunzione, di rinunciare alla procedura, di sospenderla o modificarne i termini o le condizioni in ogni momento, senza preavviso e senza motivazione, qualunque sia il grado di avanzamento della stessa e senza che ciò possa far sorgere in capo ai soggetti partecipanti alcun diritto o risarcimento o indennizzo.

San Servolo srl si riserva la facoltà di apportare integrazioni e/o rettifiche al presente avviso (ad esempio, proroga dei termini, riapertura dei termini etc.), dandone semplice comunicazione sul proprio sito web, alla voce "selezione del personale/avvisi di selezione".

La pubblicazione del presente avviso e la ricezione delle domande non comportano per San Servolo srl alcun obbligo o impegno nei confronti dei soggetti interessati, né danno diritto a ricevere prestazioni da parte di San Servolo srl a qualsiasi titolo.

## **8. Informativa per il trattamento dei dati personali ex art. 13 regolamento ue 2016/679**

Titolare - Il titolare dei Suoi dati personali è San Servolo S.r.l., con sede in San Servolo, 1, Venezia.

Dati personali oggetto di trattamento: dati contenuti nel CV; dati acquisiti tramite l'eventuale controllo delle sue referenze; autodichiarazioni di cui alla domanda di ammissione; solo in caso di superamento della selezione, dati concernenti l'idoneità al lavoro per cui si è stati selezionati ivi inclusi gli accertamenti di assenza di tossicodipendenza.

Finalità del trattamento: i Suoi dati potranno essere trattati per le finalità connesse al presente avviso ossia ricerca, selezione e assunzione di personale.

Base giuridica: il Suo consenso.

Personae che possono trattare i Suoi dati: I Suoi dati potranno essere trattati dagli incaricati al trattamento dei dati, tra cui i membri della commissione interna di valutazione ciascuno in base alle specifiche ed alle istruzioni determinate per iscritto da parte del Titolare.

Periodo di conservazione dei Suoi dati: due anni dalla intervenuta selezione.

Obbligatorietà del conferimento dei dati: Il conferimento dei dati è obbligatorio onde consentire alla società di conoscere e valutare i candidati e di rispettare le norme di legge o di regolamento cui è assoggettata; pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte impedirà alla Società di considerare la Sua candidatura e di instaurare il rapporto di lavoro.

I suoi diritti nei confronti del Titolare: l'accesso ai propri dati (art. 15 del GDPR); la rettifica e la portabilità degli stessi (art. 16, 19 e 20 GDPR); se ed in quanto ne sussistano le condizioni, la cancellazione e la limitazione al trattamento dei dati personali (art. art. 17, art. 18, 19 GDPR); il diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento.

Il Suo diritto di avanzare reclami all'autorità di controllo: ha il diritto di presentare reclamo per eventuali violazioni avanti all'Autorità Nazionale Garante della Privacy seguendo le indicazioni e le prescrizioni esplicate sul sito del garante stesso [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it), sezione MODULISTICA.

Contatti: in caso abbia domande in merito al trattamento da parte nostra dei dati personali o voglia esercitare uno dei diritti sopra ricordati potrà rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati Personali che la Società ha nominato al seguente indirizzo mail: [rpd@servizimetropolitani.ve.it](mailto:rpd@servizimetropolitani.ve.it).

## **9. Codice etico**

San Servolo s.r.l. in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 "Disciplina delle responsabilità amministrative delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell'articolo 11 della Legge 29 settembre 2000 n. 300", si è dotata del Modello di Organizzazione e Gestione, del Codice Etico e del Codice Disciplinare che gli interessati al presente avviso, nel prendere atto di tale circostanza, si obbligano fin d'ora al rispetto dei principi in esso contenuti. I documenti possono essere visionati presso il sito internet della Società [www.servizimetropolitani.ve.it](http://www.servizimetropolitani.ve.it) nella sezione "Amministrazione trasparente - Atti Generali - Regolamenti".

Il presente avviso viene pubblicato sul sito istituzionale [www.servizimetropolitani.ve.it](http://www.servizimetropolitani.ve.it) e su quello del Socio Unico [www.cittametropolitana.ve.it](http://www.cittametropolitana.ve.it).

Il responsabile del procedimento è il sig. Fulvio Landillo, Direttore Generale della Società San Servolo srl

Venezia, 22 dicembre 2022

F. to Il Direttore Generale  
**Fulvio Landillo**