

**AVVISO PUBBLICO PER L'ASSUNZIONE DI 8 FIGURE PROFESSIONALI DA ADIBIRE ALLA MANSIONE DI "ADDETTO ALL'INFORMAZIONE E ALL'ACCOGLIENZA TURISTICA" PRESSO GLI UFFICI TURISTICI (INFOPOINT) GESTITI DA VISITBERGAMO, A TEMPO PARZIALE (4 figure a 26 ore a settimana, 2 figure a 24 ore a settimana e 2 figure a 18 ore a settimana) E DETERMINATO PER LA DURATA DI 6 MESI, CON CCNL DEL COMMERCIO IMPIEGATO DI QUARTO LIVELLO**

## **1. PREMESSA**

VisitBergamo è il marchio dell'Agenzia per lo Sviluppo e la Promozione Turistica della Provincia di Bergamo che è stata costituita il 17 ottobre 2001 allo scopo di promuovere azioni volte allo sviluppo del turismo a Bergamo e provincia. VisitBergamo ha deciso di indire un concorso, ai sensi dell'art. 19, secondo comma, d.lgs. n. 175/2016 per assumere n. 8 soggetti da adibire alla mansione di **"addetto all'informazione e all'accoglienza turistica"** appartenenti al IV livello del ccnl Commercio, negli uffici turistici (infopoint) di VisitBergamo situati sul territorio provinciale. La mansione prevede di fornire informazioni turistiche, prenotazioni alberghiere, vendita di gadget ed esperienze, vendita di biglietti, chiusure di cassa, gestione degli incassi e delle relative procedure, cura dell'ufficio e delle scorte, gestione delle richieste (mail e telefonate), gestione rifornimenti (materiale, biglietti, ecc).

## **2. PIANO DELLE ASSUNZIONI**

L'avviso in oggetto prevede l'assunzione di 8 "addetti all'informazione e all'accoglienza turistica" con contratto a termine a tempo parziale (4 figure a 26, 2 a 24 e 2 a 18 ore a settimana), con decorrenza di inizio e cessazione determinate nel contratto individuale di assunzione.

## **3. QUALIFICHE E TITOLI ESSENZIALI DI NATURA PROFESSIONALE PER L'ACCESSO ALLA SELEZIONE ("requisiti professionali").**

L'ammissione alla selezione è subordinata alla sussistenza dei seguenti requisiti:

- conoscenza a livello C1 delle lingue italiano e inglese e a livello B2 di una terza lingua (tra francese, tedesco, spagnolo).
- possesso di uno dei seguenti titoli di studio:

Laurea Magistrale (DM 270/2004) appartenente alle classi:

LM-37 Lingue e letterature moderne europee e americane

LM-38 Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione

LM-49 Progettazione e gestione dei sistemi turistici

LM-52 Relazioni internazionali

LM-56 Scienze dell'economia

LM-77 Scienze economico-aziendali

LM-94 Traduzione specialistica e interpretariato

Laurea Specialistica o Diploma di Laurea del vecchio ordinamento equiparata da leggi e/o specifici decreti ministeriali,

oppure

Laurea (DM 270/2004) delle classi:

L-11 Lingue e culture moderne

L-12 Mediazione linguistica

L-15 Scienze del turismo

L-18 Scienze dell'economia e della gestione aziendale

L-20 Scienze della comunicazione

L-33 Scienze economiche

o Laurea ex DM 509/99 equiparata da leggi e/o specifici decreti ministeriali,

oppure ulteriori titoli ad essi equiparati, di cui al D.I. del 09/07/2009 (GU n.233 del 7/10/2009), o ad essi equipollenti, riconosciuti tali da leggi e/o specifici decreti ministeriali.

Nella domanda il candidato dovrà indicare espressamente la norma che stabilisce l'equipollenza e/o l'equiparazione.

#### **4. QUALIFICHE E TITOLI ESSENZIALI DI NATURA GENERALE E CIVILE PER L'ACCESSO ALLA SELEZIONE (“requisiti generali”).**

I candidati devono essere, inoltre, in possesso dei seguenti “requisiti generali”:

a) possedere lo status di:

- cittadino italiano;

- cittadino europeo;

- familiare di cittadino comunitario non avente cittadinanza di uno Stato membro dell'Unione Europea, che sia titolare del diritto di soggiorno permanente;

- cittadino di Paesi terzi, che sia titolare del permesso di soggiorno CE per soggiornante di lungo periodo;

- titolare dello status di rifugiato, ovvero dello status di protezione sussidiaria.

b) di avere un'adeguata conoscenza della lingua italiana;

c) età non inferiore a diciotto anni;

d) non essere stati licenziati per giusta causa o per giustificato motivo soggettivo da pubblica

amministrazione o da un datore di lavoro privato, ovvero non essere stati dichiarati decaduti da un impiego pubblico per aver conseguito l'impiego stesso mediante produzione di documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile;

e) Assenza di condanne penali derivanti da sentenza passata in giudicato con pena detentiva, nonché assenza di procedimenti penali in corso alla data di scadenza di presentazione delle domande di partecipazione alla presente selezione.

Tutti i "requisiti professionali soggettivi" e i "requisiti generali" sopra elencati (detti di seguito anche "i requisiti") devono essere posseduti alla data di scadenza per la presentazione della domanda prevista dal presente avviso, nonché al momento della sottoscrizione del contratto individuale di lavoro. Il difetto dei requisiti prescritti, accertato nel corso della selezione concorsuale, comporta l'esclusione dalla medesima.

L'elenco dei candidati che saranno ammessi alla selezione sarà pubblicato sul sito [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione Amministrazione Trasparente - **Selezione del personale: "lavora con noi" – Avvisi di selezione** - prima dello svolgimento delle prove selettive. La predetta pubblicazione, alla quale non seguiranno altre forme di comunicazione e/o convocazione, avrà valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

## 5. SELEZIONE

### 5.1 VERIFICA REQUISITI FORMALI

La valutazione delle candidature pervenute in relazione al presente avviso è effettuata da una commissione composta da tre membri. L'elenco dei candidati che saranno ammessi alla selezione sarà pubblicato sul sito [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione Amministrazione Trasparente - **Selezione del personale: "lavora con noi" – Avvisi di selezione** - prima dello svolgimento delle prove selettive. La predetta pubblicazione, alla quale non seguiranno altre forme di comunicazione e/o convocazione, avrà valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

### 5.2 PROVA CONOSCENZA LINGUA INGLESE - LIVELLO C1

Per verifica della conoscenza a livello C1 della lingua inglese la commissione sarà integrata da n. 1 esperto della lingua inglese.

**Prova scritta:** Il test verterà sulla conoscenza della lingua inglese a livello grammaticale, sulla conoscenza di espressioni di comune utilizzo e sull'utilizzo di tali espressioni nei diversi contesti. Verrà svolta la prova mediante soluzione di test a risposta multipla e durerà 45 minuti. La prova sarà composta da 50 domande con livello di difficoltà crescente.

I criteri di superamento della prova di inglese scritta sono stabiliti dalla commissione giudicatrice e pubblicati sul sito internet [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione** prima dello svolgimento della prova scritta. Verranno ammessi alla prova orale i candidati che avranno superato la prova scritta, l'elenco degli ammessi verrà pubblicata nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Esiti della selezione** .

**Prova orale:** La prova orale verificherà la conoscenza orale della lingua inglese tramite colloquio in tre fasi:

- capacità di comprensione
- simulazione (role playing)
- conversazione.

I criteri di superamento della prova inglese orale saranno verranno stabiliti dalla commissione giudicatrice e pubblicati sul sito internet [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione** prima dello svolgimento della prova inglese orale. Verranno ammessi alla prova della conoscenza di una terza lingua i candidati che avranno superato la prova inglese orale, l'elenco degli ammessi verrà pubblicata nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Esiti della selezione** .

### 5.3 PROVA CONOSCENZA DI UNA TERZA LINGUA - LIVELLO B2

Per verificare della conoscenza a livello B2 di una terza lingua a scelta del candidato (tra francese, tedesco, spagnolo) la commissione sarà integrata da n. 1 esperto per ogni lingua oggetto della prova.

La prova sarà principalmente orale per verificare la conoscenza orale della lingua prescelta dal candidato tramite colloquio in tre fasi:

- capacità di comprensione
- simulazione (role playing)
- conversazione.

Durante la prova orale potrebbe essere richiesto al candidato di risolvere anche quesiti scritti per verificare la conoscenza della lingua prescelta a livello grammaticale, la conoscenza di espressioni di comune utilizzo e l'utilizzo di tali espressioni nei diversi contesti.

I criteri di superamento della prova di conoscenza della terza lingua verranno stabiliti dalla commissione giudicatrice e pubblicati sul sito internet [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione**.

## **5.4 PROVA CONOSCENZA DI EVENTUALI ALTRE LINGUE EUROPEE (TRA FRANCESE, TEDESCO, SPAGNOLO)**

Il candidato che fosse a conoscenza di altre lingue (oltre all'italiano, all'inglese e alla terza lingua prescelta) può sostenere ulteriori due prove con le medesime modalità della prova sostenuta per la conoscenza della terza lingua.

La prova sarà principalmente orale per verificare la conoscenza della lingua prescelta dal candidato tramite colloquio in tre fasi:

- capacità di comprensione
- simulazione (role playing)
- conversazione.

Durante la prova orale potrebbe essere richiesto al candidato di risolvere anche quesiti scritti per verificare la conoscenza della lingua prescelta a livello grammaticale, la conoscenza di espressioni di comune utilizzo e l'utilizzo di tali espressioni nei diversi contesti.

I candidati che sosterranno la prova di conoscenza di eventuali altre lingue europee riceveranno una valutazione globale solo per definire punteggi aggiuntivi al voto finale di tutte le prove.

I criteri di valutazione della prova di conoscenza di eventuali altre lingue europee verranno stabiliti dalla commissione giudicatrice e pubblicati sul sito internet [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione** prima dello svolgimento della prova di valutazione delle competenze relazionali.

## **5.5 VALUTAZIONE COMPETENZE RELAZIONALI**

I candidati che hanno superato le prove precedenti verranno valutati dalla commissione integrata da 1 esperto esterno per valutare le competenze relazionali del candidato.

La prova si svolgerà in due fasi: una prima prova scritta a domande chiuse a risposta multipla e una prova orale tramite colloquio, i candidati che avranno superato la prova scritta accederanno alla prova orale.

Entrambe le prove mirano a valutare le competenze emotive e organizzative del candidato attraverso un approfondimento sui seguenti aspetti: consapevolezza e valutazione del sé, autogestione, competenza sociale, relationship management.

I criteri di superamento della prova di competenza relazionale verranno stabiliti dalla commissione giudicatrice e pubblicati sul sito internet [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione**.

## **5.6 VALUTAZIONE CONOSCENZA DEL TERRITORIO E DEI SISTEMI TURISTICI**

I candidati che hanno superato le prove precedenti verranno valutati dalla commissione per valutare la

conoscenza del territorio e dei sistemi turistici del candidato.

Le prove sono volte a verificare:

- ° conoscenza approfondita del territorio, della storia, delle strutture turistiche, conoscenza del patrimonio culturale, storico ed enogastronomico di Bergamo e provincia;
- ° conoscenza del territorio della regione Lombardia;
- ° conoscenza dell'attività di promozione di VisitBergamo e del sito [visitbergamo.net](http://visitbergamo.net);
- ° conoscenza di elementi di marketing territoriale e marketing digitale.

La prova si svolgerà in due fasi: una prima prova scritta e una successiva prova orale. I candidati che avranno superato la prova scritta accederanno alla prova orale.

### **Prova scritta**

La prova verrà svolta mediante soluzione di domande chiuse a risposta multipla e durerà 1 ora.

La prova sarà composta da 30 domande chiuse con differente livello di difficoltà.

I criteri di superamento della prova scritta di conoscenza del territorio e dei sistemi turistici verranno stabiliti dalla commissione giudicatrice e pubblicati sul visto internet [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione** prima dello svolgimento della prova di conoscenza del territorio e dei sistemi turistici.

### **Prova orale**

La prova si svolgerà con colloquio orale.

I criteri di superamento della prova orale di conoscenza del territorio e dei sistemi turistici verranno stabiliti dalla commissione giudicatrice e pubblicati sul visto internet [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione** prima dello svolgimento della prova di conoscenza del territorio.

## **5.7 CONOSCENZA TECNICO-INFORMATICA**

In sede di prova orale di conoscenza del territorio e dei sistemi turistici la commissione potrà altresì verificare la competenza nell'uso delle apparecchiature e delle applicazioni informatiche più diffuse (ad esempio, padronanza di excel, word, power point, csm, suite google o equivalente mac).

Gli esiti delle singole prove e l'elenco dei candidati che hanno superato la selezione sarà pubblicato sul sito [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) – sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del Personale – Lavora con noi - Esiti della selezione**.

La predetta pubblicazione, alla quale non seguiranno altre forme di comunicazione e/o convocazione, avrà valore di notifica a tutti gli effetti di legge.

## 6. ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO

Per formare la graduatoria la commissione prenderà in considerazione solamente i candidati che hanno superato tutte le singole prove. L'attribuzione del punteggio avverrà secondo i criteri stabiliti dalla commissione giudicatrice e pubblicati sul sito internet [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione** prima dello svolgimento delle prove.

## ESPERIENZA NEGLI INFOPOINT

Costituirà elemento che contribuisce all'ottenimento di ulteriore punteggio aver maturato esperienza con mansioni equivalenti a quelle richieste dal presente avviso di selezione presso enti volti alla promozione turistica, la definizione dei punteggi verrà stabilita dalla commissione giudicatrice e pubblicata sul sito [www.visitbergamo.net](http://www.visitbergamo.net) nella sezione **Amministrazione Trasparente - Selezione del personale: "lavora con noi" – Criteri di selezione** prima dello svolgimento delle prove. Saranno prese in considerazione unicamente le esperienze maturate nell'ultimo decennio.

## 7. VALIDITA' DELLA GRADUATORIA

La graduatoria ha validità di 2 anni e potrà essere utilizzata nei casi in cui VisitBergamo dovrà procedere a nuove assunzioni a tempo determinato per la medesima mansione di "addetto all'informazione e all'accoglienza turistica" per la copertura di provvisorie carenze di organico e sostituzione di personale assente a vario titolo per aspettative, congedi, riduzioni di orario di lavoro, ecc. Il personale assunto sarà inquadrato nell'ambito del **CCNL Commercio**, come impiegato di IV° livello e corrispondente trattamento economico di base, con data inizio e fine definite nel contratto individuale di lavoro.

## 8. CRITERI PER L'ASSUNZIONE EFFETTIVA PRESSO GLI INFOPOINT

La graduatoria verrà stilata in ordine decrescente sulla base dei punteggi ottenuti. I candidati saranno assunti a partire dal candidato con punteggio più alto in graduatoria e che non risulti già assunto in altra posizione relativa a questa selezione: i candidati collocati in graduatoria con i quattro punteggi più alti (dal primo al quarto posto) saranno assunti a tempo parziale con contratto di 26 ore a settimana, i successivi due candidati (quinto e sesto posto) con contratto di 24 ore a settimana e i successivi 2 (settimo e ottavo posto) con contratto di 18 ore a settimana. Tutti i candidati saranno assunti con mansioni di "addetto all'informazione e all'accoglienza turistica", presso gli uffici turistici (infopoint) gestiti da VisitBergamo, con ccnl del commercio impiegato di quarto livello; Qualora il candidato non fosse disponibile all'assunzione sarà assunto il candidato che segue nella graduatoria fino ad esaurimento della stessa. Il candidato non disponibile all'assunzione mantiene la posizione in graduatoria per l'assegnazione del successivo incarico di cui dovesse presentarsi la necessità.

Prima della stipulazione del contratto individuale, VisitBergamo sottoporrà a visita medica preassuntiva il soggetto cui intende affidare l'incarico, per verificare l'idoneità fisica allo svolgimento delle mansioni. In difetto di idoneità, non si procederà all'assunzione con conseguente scorrimento della graduatoria dei candidati.

## 9. CONTENUTI DEL CONTRATTO INDIVIDUALE

Il personale assunto sarà inquadrato nell'ambito del **CCNL Commercio**, come impiegato di IV° livello e corrispondente trattamento economico di base, con data inizio e fine definite nel contratto individuale di lavoro. L'assunzione prevede la disponibilità del dipendente per l'intera durata del rapporto contrattuale ad assumere funzioni anche su infopoint diversi da quello di prima assegnazione, in base alle esigenze di VisitBergamo, a parità di condizioni contrattuali.

## 10. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE

I candidati, ai fini dell'ammissione alla selezione, devono far pervenire la domanda di partecipazione alla selezione relativa al presente bando, con tutta la documentazione allegata, mediante una delle seguenti modalità:

- invio di raccomandata con avviso di ricevimento in busta chiusa a: **Agenzia per lo sviluppo e la promozione turistica della provincia di Bergamo, via Tasso, n. 8, 24121 Bergamo;**
- invio alla seguente **casella di PEC: [turismobergamo@registerpec.it](mailto:turismobergamo@registerpec.it)**.

Le domande dovranno pervenire entro il **termine perentorio del 11/04/2022 alle ore 12.00.**

La domanda di partecipazione dovrà essere redatta su apposito modulo allegato. Alla domanda dovrà essere allegata fotocopia della carta di identità e copia del curriculum vitae in formato europeo.

Il modello deve essere compilato in maniera leggibile e completa specificando l'indirizzo di dimora e contatti di reperibilità (numero di cellulare o telefono fisso).

Nelle domande inviate tramite pec, la sottoscrizione della domanda di partecipazione dovrà essere apposta manualmente in calce al modulo di partecipazione, prima della scannerizzazione del documento per l'invio.

Non saranno accettate raccomandate che, pur inviate entro il termine previsto, siano recapitate a VisitBergamo successivamente allo stesso.

Le domande incomplete o pervenute oltre il termine perentorio indicato saranno dichiarate inammissibili.

L'avviso di selezione e la modulistica per la partecipazione alla selezione sono pubblicati sul sito

www.visitbergamo.net nella sezione **Amministrazione trasparente - Selezione del personale – Lavora con noi - Avvisi di selezione.**

## 11. DISPOSIZIONI FINALI E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche, si informa che il trattamento dei dati personali forniti o comunque acquisiti è finalizzato alla gestione della procedura selettiva nonché all'eventuale procedimento di nomina ed avverrà con l'utilizzo di procedure anche informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità, anche in caso di eventuale comunicazione a terzi. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini dell'ammissione alla procedura selettiva. I dati dei candidati possono essere comunicati e diffusi ad altri soggetti pubblici o privati, quando sia previsto da norme di legge o di regolamento o risultino comunque necessari per lo svolgimento delle funzioni istituzionali o per rilevanti finalità di interesse pubblico. Il trattamento riguarda anche dati sensibili e giudiziari e sarà effettuato ai sensi della normativa vigente.

All'interessato sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/2003, e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erranei o raccolti in violazione di legge, nonché di opporsi al trattamento per motivi legittimi. Il titolare del trattamento è VisitBergamo.

## 12. INFORMAZIONI

Si comunicano inoltre i seguenti elementi informativi:

- struttura competente: Agenzia per lo sviluppo e la promozione turistica della provincia di Bergamo;
- responsabile del procedimento: Enrica Puppi

Per informazioni:

Enrica Puppi

[enrica.puppi@visitbergamo.net](mailto:enrica.puppi@visitbergamo.net)

035230640

Bergamo, 11/04/2022

VisitBergamo f.to L'Amministratore Delegato dott. Christophe Sanchez