



SCUOLA ITALIANA PER IL TURISMO

IL CORSO DI STUDI
PER DIVENTARE SPECIALISTI
DEL MONDO DEL TURISMO

BENVENUTI NEL FUTURO DEL LAVORO





SCUOLA ITALIANA PER IL TURISMO

GUIDA AGLI STRUMENTI
PER LA RICERCA DELLO STAGE
O DEL PRIMO IMPIEGO



INDICE

- Guida agli strumenti per la ricerca dello stage o del primo impiego
 - o curriculum vitae.....pag. 5
 - o video curriculum.....pag. 10
 - o mailing.....pag. 11
 - o lettera di accompagnamento.....pag. 12
 - o colloquio di lavoro.....pag. 14
 - o social network..... pag. 18

- Regolamento Career Service.....pag. 20
- Spazio Note.....pag. 23



GUIDA AGLI STRUMENTI PER LA RICERCA DELLO STAGE O DEL PRIMO IMPIEGO

- CURRICULUM VITAE

Il curriculum vitae è il tuo biglietto da visita. È quindi importante che sia curato nei contenuti e nella forma, in modo che rispecchi le tue risorse, le tue capacità e la tua professionalità.

Il curriculum vitae è quindi il primo e più importante strumento di comunicazione tra te e l'azienda perché deve:

- comunicare le precedenti esperienze e quindi le competenze professionali acquisite;
- 'incuriosire' il potenziale datore di lavoro per ottenere un colloquio;
- mettere in risalto i tuoi tratti caratteriali migliori;
- promuovere la tua 'immagine' in azienda.

È di fondamentale importanza scriverlo bene: un curriculum può essere subito cestinato se:

- si presenta asettico e senza una vera personalità;
- è di difficile lettura o impostato in maniera complicata da leggere;
- presenta errori di ortografia, grammatica e sintassi;
- è troppo formattato (eccesso di sottolineature, grassetto e corsivo, ecc.);
- l'indirizzo e-mail riportato non è 'classico' e immediatamente comprensibile (ad esempio nome.cognome@....);
- presenta una grafica troppo pronunciata o ingenua.

Prima di passare alla redazione del curriculum, è indispensabile aver compiuto le seguenti azioni:

- analizzare più oggettivamente possibile la propria preparazione formativa e professionale, nonché le competenze specifiche (lingue conosciute, livello di informatica, ecc.);
- analizzare l'azienda da contattare, evidenziando le caratteristiche personali che più possono interessare i diversi interlocutori;
- scegliere la forma grafica più confacente all'azienda cui ci si sta riferendo.

Il curriculum può essere inviato in formato pdf o consegnato alle aziende per ottenere un colloquio di autocandidatura oppure in risposta a un annuncio di lavoro per superare la selezione iniziale. È importante anche la distribuzione a mano tra amici e conoscenti, per rendere visibile la ricerca di lavoro. Esiste anche la possibilità di inserirlo presso banche dati di università, agenzie di lavoro temporaneo, centri per l'impiego, form su internet in siti specializzati o direttamente nei siti aziendali che prevedono una sezione "Lavora con noi". Naturalmente, è utile consegnarlo anche in sede di colloquio, in maniera che il selezionatore lo utilizzi come traccia per eventuali domande.



- Caratteristiche

Sebbene non esista il curriculum ideale, ci sono alcune regole condivise che vanno sempre rispettate. Innanzitutto, il curriculum dovrebbe suddividersi in sette sezioni:

- informazioni personali
- obiettivi professionali
- esperienze lavorative
- formazione
- conoscenze specifiche (linguistiche, informatiche, ecc.)
- interessi
- informazioni supplementari.

È importante che sia esauriente, ben organizzato e facilmente leggibile, e che sia possibile evidenziare agevolmente i contenuti chiave; inoltre, deve essere professionale, corretto e veritiero, e deve presentarsi come un documento ufficiale. Un altro aspetto da tenere in considerazione è la sintesi con cui devono essere riportate le varie informazioni.

- Contenuti

⇒ Informazioni personali:

Questa sezione deve riportare i tuoi dati anagrafici, in modo che chi legge possa conoscere la tua età, dove vivi e il modo in cui è possibile contattarti. Deve quindi riportare le seguenti informazioni:

- Nome e cognome
- Luogo e data di nascita
- Residenza o domicilio
- Recapiti telefonici (telefono abitazione, cellulare, ufficio, fax)
- Indirizzo e-mail
- Profili social network o di comunicazione istantanea (Facebook, LinkedIn, Twitter, Skype, MSN, ecc.)
- Stato civile (celibe, nubile, coniugato/a, ecc.)
- Codice fiscale.

⇒ Esperienze professionali

Questa sezione racchiude la descrizione delle tue esperienze di lavoro e rappresenta il cuore del curriculum, quello che più interessa le aziende: è qui che emergono le tue competenze professionali. In questa sezione vanno anche inserite le esperienze di tirocinio e i lavori saltuari, anche se distanti dal tipo di professione per cui ti candidi. È fortemente consigliato inserire le esperienze in ordine cronologico inverso ovvero dalla più recente alla più lontana nel tempo. Per ogni esperienza devi riportare:



- ~ la data di inizio e di fine di ogni rapporto di lavoro (è sufficiente indicare il mese)
- ~ il ruolo svolto o il profilo ricoperto all'interno dell'azienda
- ~ il nome dell'azienda e la sua tipologia di attività (talvolta è meglio indicare anche il sito internet)
- ~ una breve descrizione del lavoro svolto
- ~ le competenze acquisite e/o risultati ottenuti

⇒ Formazione

Questa sezione racchiude i tuoi studi scolastici e le esperienze formative extra-scolastiche frequentate (seminari, workshop, corsi). Deve contenere:

Diploma

- ~ Anno di diploma
- ~ Tipologia di maturità conseguita
- ~ Nome e sede della scuola
- ~ Votazione finale

Laurea triennale e magistrale (che sia conclusa o in corso)

- ~ anno di laurea
- ~ laurea conseguita
- ~ nome e sede dell'università
- ~ eventuale indirizzo o specializzazione
- ~ argomento e il titolo della tesi
- ~ nome del relatore
- ~ votazione riportata

Alta formazione (master, dottorati, specializzazioni, corsi, seminari, ecc.)

- ~ anno o periodo di svolgimento
- ~ titolo del corso
- ~ nome e sede della scuola o dell'ente organizzatore
- ~ eventuale votazione finale

⇒ Conoscenze linguistiche

Per ogni lingua conosciuta devi indicare:

- ~ il livello di conoscenza di scrittura, di interazione orale e di lettura (utilizzare la seguente scala di valutazione: fluente, avanzato, intermedio, base);
- ~ eventuali soggiorni significativi all'estero che attestano l'apprendimento della lingua;
- ~ eventuali corsi di lingua effettuati in Italia o all'estero, con relativa votazione di conseguimento e certificazione.

⇒ Conoscenze informatiche

In questa sezione devi riportare le tue conoscenze del computer e dei sistemi di comunicazione. In particolare:



- ~ Sistemi operativi (Microsoft Windows, Mac OS X, Linux, Android, ecc.);
- ~ Software utilizzati (es. Microsoft Office, Adobe Photoshop, ecc.) e loro grado di conoscenza;
- ~ Corsi di informatica frequentati (per es. ECDL), ente formativo ed eventuale votazione;
- ~ Conoscenza dei principali mezzi di comunicazione: smartphone, tablet, net book, ecc.

⇒ Note personali

Questa sezione è dedicata alle informazioni supplementari relative alle attività che ti hanno permesso di sviluppare capacità e conoscenze utili per svolgere la professione per cui ti proponi. Rientrano in questa sezione gli interessi e le attività extra-scolastiche, gli sport praticati, le attività associative, il volontariato, ecc. Per ogni attività, è utile riportare:

- ~ nome dell'organizzazione, dell'associazione, dell'hobby
- ~ posizione o titolo (membro, tesoriere, segretario, ruolo, ecc.)
- ~ periodo
- ~ principali attività svolte
- ~ competenze acquisite
- ~ sito internet se lo avete

⇒ Consenso al trattamento dei dati

In base alla legge sulla privacy, per trattare i dati personali le aziende, gli enti e le società devono avere l'autorizzazione della persona. Questo vale anche per il curriculum. È sufficiente inserire in fondo a esso una formula standard come la seguente:

Ai sensi della legge 675/96 (tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali) e dell'art. 13 del D. Lgs 30 giugno 2003 n.196, AUTORIZZO al trattamento dei dati personali contenuti nel presente curriculum per permettere un'adeguata valutazione della mia candidatura.

Tale dichiarazione deve essere datata e firmata (anche solo 'virtualmente', ovvero scrivendo a computer data e nominativo).

● Forma

Attenzione: non trascurare la forma. Essendo il vestito delle tue competenze e delle tue esperienze, la forma del curriculum vitae deve essere curata in maniera scrupolosa e fin nei minimi dettagli. Un'attenzione quasi maniacale alla veste grafica comunica immediatamente precisione e professionalità. Evitare assolutamente errori di battitura, di ortografia o di grammatica! Inoltre, il curriculum deve essere rigorosamente scritto al computer e stampato con una stampante laser o a getto di inchiostro. Ormai i più comuni programmi di word processing hanno modelli di curriculum che, sebbene rendano il curriculum standard, ti aiutano a crearne uno dall'aspetto gradevole.



Cerca comunque di personalizzarlo in modo che si diversifichi dagli altri. Ecco alcune indicazioni importanti:

- **Lunghezza.** È necessario che un curriculum con poche esperienze significative non superi le due pagine. Cerca di restringere il curriculum d in una o due pagine, in casi estremi fino a tre (formato A4, sfondo bianco). I curriculum più lunghi di così non vengono letti, visto che in media i selezionatori dedicano dai 10 ai 20 secondi per ognuno. Quindi sii breve, conciso ed essenziale.
- **Disposizione del testo.** Per prima cosa, utilizza margini standard (2 cm per ogni lato), che puoi restringere o allargare a seconda delle esigenze. Distribuisci il testo su tutta la pagina e spazia i paragrafi tra loro in modo da distinguerli facilmente nella lettura.
- **Tipo di carattere.** I programmi di videoscrittura ti permettono di utilizzare numerosi tipi di carattere. La scelta dipende dai tuoi gusti. Ricorda però che il curriculum è un documento professionale, non un invito a una festa; evita quindi colori sgargianti o caratteri troppo eccentrici. Devi anche considerare che, se invii il curriculum via e-mail, devi utilizzare caratteri standard per permettere a chi lo riceve di leggerlo senza problemi. Non è però una buona idea utilizzare caratteri troppo standard come "Times New Roman" o "Arial": essi rendono l'idea di una persona che ha perso poco tempo a redigere il curriculum e quindi frettolosa, poco incline alla novità e probabilmente conformista (il mondo del lavoro cerca persone con caratteristiche esattamente opposte a queste tre). Quanto meno, se utilizzati, cerca di inserirli con una formattazione meditata e in un contesto grafico personalizzato (ma non troppo!). Qui di seguito alcuni esempi di caratteri standard che ti consigliamo di utilizzare:

Nome carattere	Esempio
Arial	Mario Rossi
Bookman Old Style	Mario Rossi
Calibri	Mario Rossi
Corbel	Mario Rossi
Century Gothic	Mario Rossi
Courier New	Mario Rossi
Tahoma	Mario Rossi
Trebuchet	Mario Rossi
Verdana	Mario Rossi

- **Corpo (grandezza) del carattere.** La grandezza del carattere dovrebbe variare tra i 10 e i 14 punti. Utilizza tre ordini di grandezza: uno per il testo base, uno per i titoli dei paragrafi e uno per il nome. Per esempio, se per il testo del curriculum usi un carattere di 12 punti, per i titoli utilizzane uno da 14 e per il nome uno da 16. Scrivi il nome in alto, al centro o sulla sinistra in modo da dare un'impressione forte.
- **Effetti grafici.** Ci sono diversi tipi di effetti grafici che puoi utilizzare per mettere in evidenza le informazioni importanti in modo che risaltino all'occhio del lettore (es.



nome, titoli dei paragrafi, titolo di studio, qualifiche, ecc.). Il testo sarà più scorrevole, ma attenzione a non esagerare. Ecco alcuni effetti:

Nome effetto	Esempio
Grassetto	Mario Rossi
<i>Corsivo (Italico)</i>	<i>Mario Rossi</i>
<u>Sottolineato</u>	<u>Mario Rossi</u>
Elenco puntato	Mario Rossi

Attenzione! Utilizza gli elementi grafici con coerenza e in modo che ogni effetto evidenzi una tipologia simile di informazioni; ad esempio, il grassetto per le qualifiche e i titoli di studio, il corsivo per le capacità, i punti elenco per le mansioni, ecc. Questo aiuta il lettore ad individuare con facilità i dati che gli interessano.

- Il curriculum vitae europeo Europass
(compilabile e scaricabile sul sito www.europass-italia.it)

Il formato europeo del curriculum Europass nasce dall'esigenza di standardizzare questo strumento e favorire la libera circolazione delle professioni nella comunità Europea.

Promosso dalla commissione Europea, non si discosta di molto dal curriculum classico se non per la presenza di alcune sezioni specifiche, dedicate alle capacità e alle competenze relazionali, organizzative e tecniche possedute.

La commissione invita tutti gli stati membri ad adottare tale modello, sviluppato dal CEDEFOP (European Center for the Development of Vocational Training), l'agenzia europea che collabora con i politici e i dirigenti della commissione europea, gli stati membri e gli altri operatori istituzionali sui temi riguardanti la formazione.

Nota bene: data la sua principale caratteristica (la standardizzazione delle informazioni), il formato europeo del curriculum è consigliato solamente se ci riferiamo a un contesto istituzionale (per es. la partecipazione ad un concorso pubblico, a un bando per una borsa di studio, ecc.). Infatti, molti selezionatori sono poco inclini a leggere e valutare un curriculum standard, che comunica poco della personalità del candidato.

VIDEOCURRICULUM

Il videocurriculum è uno strumento innovativo, che sta letteralmente rivoluzionando i processi di selezione; negli Stati Uniti esso è già molto diffuso, mentre nel nostro paese sta avendo un primo sviluppo grazie all'utilizzo di social network di condivisione video come You Tube.

Lo strumento ha molti vantaggi per il selezionatore, che può 'vedere' in anticipo il candidato e, anziché svolgere troppi colloqui, farsi in anticipo un'idea di base delle competenze del candidato, specialmente per quanto riguarda le capacità di espressione, tecnico pratiche e linguistiche.

Il video deve essere efficace, breve (max 3 minuti) e tecnicamente curato.



IL MAILING

- Informazioni generali

Il mailing consiste nell'invio alle aziende, a mezzo posta o via e-mail, del curriculum (e di una lettera di accompagnamento), al fine di ottenere un colloquio. È una forma di campagna pubblicitaria che ha l'intento di comunicare alle aziende che tu, con la tua professionalità, sei sul mercato. È possibile utilizzare il mailing in modo:

- ~ *passivo*, ossia dopo aver spedito il curriculum e la lettera aspetti a casa la chiamata del datore ("in attesa di un vostro cortese riscontro");
- ~ *attivo*, ossia dopo aver spedito il curriculum e la lettera ti informi se sono arrivati, parli con la persona a cui l'hai spedito e "strappi" un appuntamento. In altre parole il mailing diventa il mezzo per promuovere la propria autocandidatura.

- I vantaggi del mailing

Il mailing riserva tre grandi vantaggi:

1. **puoi raggiungere un illimitato numero di persone simultaneamente:** a differenza del networking, attraverso cui i tuoi contatti crescono in modo geometrico, il mailing ti permette di raggiungere tutte le persone che vuoi nello stesso momento;
2. **puoi proporti in aree geografiche al di fuori della tua zona di residenza:** il mailing è il mezzo appropriato se desideri contattare aziende lontane da casa, dove un approccio diretto di autocandidatura è difficoltoso per questioni di tempo e denaro;
3. **è un modo meno traumatico di presentarti all'azienda:** se sei timido ed emotivo, la lettera ha il grande vantaggio di presentarti senza dover affrontare l'emozione che provoca il contatto diretto o per telefono. E quando chiami per fissare un appuntamento, il compito è facilitato perché il selezionatore, che ha letto il curriculum, sa già chi sei.

- Come impostare la campagna di mailing

La ricerca del lavoro attraverso il mailing comporta tre passi:

1. definire la lista di aziende in cui ti piacerebbe lavorare;
2. redigere e inviare lettere di accompagnamento e curriculum personalizzati per ogni datore che desideri contattare, indipendentemente dal fatto che l'impresa sia alla ricerca di personale o meno;
3. telefonare alla persona a cui hai scritto per cercare di ottenere un appuntamento (se utilizzi il mailing in modo attivo).



LA LETTERA DI ACCOMPAGNAMENTO

È consuetudine e segno di professionalità unire al curriculum una lettera di accompagnamento (chiamata anche di presentazione o di motivazione) che comunichi al lettore chi sei e per quale motivo scrivi. La lettera di accompagnamento è quindi lo strumento chiave del mailing e ha l'obiettivo di catturare l'attenzione del lettore e di spingerlo alla lettura del curriculum. Se scritta bene dovrebbe:

- ~ presentarti propriamente
- ~ mettere in evidenza le tue competenze
- ~ mostrare che conosci l'azienda
- ~ dimostrare le tue capacità di comunicazione
- ~ convincere il datore a concederti un colloquio

Per questo, è estremamente importante che la lettera sia personale e ritagliata sull'azienda e sul profilo per cui ti candidi.

- Cosa scrivere nella lettera di accompagnamento

L'impostazione standard della lettera prevede tre sezioni:

⇒ Introduzione e aggancio

La selezione d'apertura ha lo scopo di attirare l'attenzione del lettore, di 'incuriosirlo' e farlo proseguire nella lettura. Ogni pretesto è buono per un 'aggancio', ad esempio:

"Ho letto il suo articolo..."

"Ho seguito con interesse il suo intervento al convegno..."

"Ho appreso da riviste specializzate che la Vostra azienda ha introdotto il nuovo sistema..."

"Il servizio e l'attenzione alla clientela sono la carta vincente della Vostra società: basta entrare in un unico qualsiasi dei Vostri punti vendita per rendersene conto..."

Ricorda che la chiave per ottenere buoni contatti è quello di informarti attraverso la rete di relazioni, la lettura di giornali e di riviste specializzate, la partecipazione a fiere, mostre e convegni. È chiaro inoltre che più sembrerà genuino il tuo interesse per il settore, per l'azienda o per il lavoro, più sarà semplice cercare e trovare informazioni e dati utili.

⇒ Chi sono e perché scrivo

La sezione intermedia riporta il motivo per cui scrivi e alcune informazioni sintetiche del curriculum. Il lettore deve farsi un'idea di chi sei e soprattutto di cosa puoi offrire all'azienda. È la parte della lettera in cui comunicare le capacità e le esperienze salienti (e solo quelle) che possono interessare il selezionatore. Riporta i tuoi punti di forza, ad esempio uno stage fatto nel settore, una passione dimostrabile per le attività dell'azienda,



una caratteristica di personalità, ecc., ed esprimili in modo personale sottolineando le competenze, ad esempio:

“Negli ultimi quattro anni ho seguito con interesse il settore turistico...”

“...esperienze che sono in linea con lo sviluppo della Sua azienda e che sarò lieto di illustrarLe”

“Mi sono diplomato in ragioneria e la mia forte passione per l'informatica mi ha portato a interessarmi ai nuovi sviluppi del commercio elettronico”

⇒ Vediamoci e parliamone

Il paragrafo di chiusura ha l'obiettivo di concordare un incontro. È il momento di proporre un colloquio conoscitivo e far sapere le modalità attraverso cui ti muoverai per fissare un appuntamento. Ad esempio:

“Confido nella Sua cortese attenzione...”

“In attesa di tale gradito incontro...”

“Sarò a Modena la prossima settimana e Le telefonerò per un incontro...”

E se utilizzi il mailing in modo passivo:

“In attesa di un Suo cortese riscontro”

E per finire, ringrazia per l'attenzione che ti ha concesso e invia i tuoi saluti.

- Mailing via internet

Attraverso internet puoi far recapitare il tuo curriculum a migliaia di aziende, immediatamente. Le indicazioni sopra delineate valgono anche per la posta elettronica: la rapidità e l'economia della rete non deve incentivare l'invio a pioggia di lettere e curriculum generici. Se decidi di utilizzare questo strumento ricorda che:

~ il messaggio e-mail sarà la tua lettera di presentazione, che ha lo scopo di agganciare il lettore e portarlo a leggere il curriculum allegato (possibilmente in formato pdf);

~ rispondere al più presto (nel giro di poche ore) all'azienda che ti ha contattato via e-mail è segno che dimostri di conoscere uno dei vantaggi fondamentali di internet: la velocità.



IL COLLOQUIO DI LAVORO

- Informazioni generali

Il **colloquio di lavoro** è la base centrale e determinante della selezione del personale in cui hai l'opportunità di descrivere e valorizzare le tue competenze per far capire di essere un buon candidato (e magari il migliore) per ricoprire il profilo per cui ti candidi.

Il colloquio è un momento carico di tensione non solo per te, ma anche per il selezionatore; infatti, chi ti sta di fronte ha l'arduo compito di raccogliere una serie di informazioni che gli permettano di formulare un giudizio preciso su di te e stabilire se sei il candidato giusto per quel lavoro. Sbagliare significa assumere la persona non appropriata, con tutti i problemi che ciò comporta: perdita di tempo, denaro, produttività, ecc. La sua mente quindi è assalita da una serie di domande che necessitano di risposte precise ed esaurienti:

- Come si inserisce questo candidato nell'azienda e nel suo gruppo di lavoro? Ha doti di flessibilità, serietà, concretezza, impegno, apertura mentale, capacità di motivare gli altri e di sdrammatizzare i problemi? Legherà con i suoi colleghi e i suoi superiori?
- È motivato per questo lavoro? Quanto sembra desiderarlo?
- Potrà portare nuovi stimoli, positività, dinamismo, intelligenza ed energia nell'ufficio (reparto, gruppo, settore) al quale verrebbe destinato?
- Manifesta un sincero interesse ed entusiasmo per l'azienda, per quello che facciamo e per quello che vogliamo fare in futuro? Gli possono piacere le sfide, anche impegnative, che l'azienda affronta per giungere ai risultati previsti?
- Possiede la professionalità e le competenze per svolgere al meglio i compiti assegnati?
- È probabile che resti a lavorare per l'azienda o se ne andrà alla prima occasione? Desidera questo posto solo per denaro?
- Ha un aspetto gradevole? (dove "aspetto gradevole" non vuol dire "bella presenza", ma presentarsi in ordine e con la maggiore naturalezza possibile. Significa essere abbigliati in modo sobrio, essere pettinati e curati nell'aspetto dunque rasati per gli uomini leggermente truccati per le donne. Insomma si deve essere preparati come si farebbe per andare a quel lavoro, senza esagerazioni e affettazioni)
- Possiamo permetterci di assumerlo?

Per trovare risposta a questi dubbi, il selezionatore ti formulerà una serie più o meno ampia di domande, a cui dovrai rispondere in modo chiaro, esauriente e preciso. Ricorda che l'obiettivo primario in sede di colloquio è l'assunzione, ma è molto importante anche: i tuoi obiettivi nel colloquio dovrebbero essere

- ~ mostrare una motivazione genuina alla posizione offerta;



- ~ presentare la tua persona e la tua professionalità;
- ~ mettere in risalto i punti di forza che ti rendono adatto alla posizione;
- ~ suscitare l'interesse del selezionatore affinché prenda in seria considerazione la tua candidatura.

L'unico modo per raggiungere questi obiettivi è prepararsi in modo professionale.

- La presentazione

La presentazione al colloquio comincia diversi giorni prima e prevede:

- la **raccolta di quante più informazioni possibili sulla società** e sulla mansione. Più informat sarai, più avrai modo di impressionare il datore di lavoro denotando interesse, curiosità, competenza e spirito d'iniziativa;
 - la **preparazione alle domande del selezionatore**. Quello che il datore chiede è prevedibile: prendi la parte del bilancio delle competenze, preparati le risposte e allenati ad esporle in modo chiaro e sintetico;
 - la **definizione di una lista di domande** che desideri porre al selezionatore. Il colloquio è uno scambio di informazioni in cui anche il candidato ha il diritto e il dovere di porre domande sull'azienda, sul mercato e sulle caratteristiche del profilo da ricoprire. Prepara la lista delle cose che vuoi sapere e ricorda che la qualità delle domande serve al selezionatore per valutare quanto sei adeguato per il tipo di lavoro;
 - la **preparazione del materiale da portare al colloquio**. Prepara tutti i documenti che possono supportare la tua candidatura: curriculum, pubblicazioni, ricerche, ecc.;
 - l'**identificazione della sede del colloquio**. Perdersi alla ricerca della sede e giungere in ritardo spesso vuol dire giocarsi l'occasione. Fa un sopralluogo qualche giorno prima o utilizza una mappa o parti con largo anticipo, ma arriva puntuale! Non vi sono scuse che possano giustificare il ritardo;
 - **decidere cosa indossare**: la prima impressione è molto importante e il modo in cui ti vesti ha un forte impatto. Non ci sono regole generali, se non quella di indossare abiti sobri e adatti alla società e al ruolo che vuoi ricoprire (evita le eccentricità).
- L'atteggiamento generale

Durante il colloquio tieni presenti questi punti importanti:

- ricordati che **sei lì per offrire qualcosa** (in cambio dello stipendio) e non per elemosinare il lavoro che ti possono offrire. Cerca di tenere sempre in mente questa semplice e nobile verità: è sorprendente sentire quotidianamente come imprenditori, direttori, ecc. rimangano favorevolmente colpiti da un atteggiamento propositivo rispetto ad un atteggiamento del tipo *"qualsiasi cosa mi chiediate"*



purché mi facciate lavorare". Basta ricordare che come ti presenti durante il colloquio riflette il modo in cui lavorerai dopo;

- direttamente collegato alla precedente: **attenzione ai primi momenti del colloquio**. Questi danno il tono, il 'colore' di tutto il colloquio successivo. Alla tipica domanda "mi parli di Lei", oppure "come mai qui?", che è volutamente generale per metterti a tuo agio (ma anche per farti scoprire), rispondi brevemente e chiaramente, parlando per non più di 2 minuti alla volta;
- dopo questi due minuti **non lasciare mai cadere il silenzio**: rivolgiti, gentilmente ma senza timore, al tuo interlocutore. Serve per allentare la tensione, per mostrare l'atteggiamento aperto e dialogico che è in te, oltre che a farti un'idea più chiara di chi hai davanti. Hai illustrato brevemente chi sei e cosa ti aspetti dal lavoro e da quel posto: bene, chiedi pure se la persona davanti a te è d'accordo o se quell'impiego ha determinate caratteristiche;
- **non criticare mai** ex datori di lavoro, clienti, fornitori, colleghi: lo farai un giorno anche a proposito della persona che hai davanti?
- **esponi il lato positivo anche dei tuoi difetti** ("*...mi dica, quali sono i suoi lati deboli sul lavoro?*"). Se sei ipercritico, rispondi: "*Amo il lavoro fatto bene fino in fondo e a volte sono un po' troppo esigente...*". Se hai bisogno di molta supervisione, puoi affermare "*...sono scrupoloso e molto attento alle procedure*";
- **parla di soldi solo se** a) sei ben informato su quanto prevedono i contratti o quella azienda e b) solo dopo aver sentito la possibilità di assunzione;
- e ovviamente **NON mentire MAI**. Un periodo di disoccupazione, una difficoltà in famiglia o negli studi possono essere spiegati (non c'è bisogno di giustificarli) in maniera matura, senza farne scaturire difetti o colpe che riguardano solo te e il tuo passato;
- Si parla sempre, relativamente al colloquio di lavoro, dell'atteggiamento non verbale, di come si gesticola, di come si incrociano le braccia, si accavallano le gambe. Sapere intervenire sul proprio comportamento non verbale richiede tempo ed enorme attenzione, e nessuno ti chiede di diventare attore. Fortunatamente, siamo quello che siamo, con il nostro carattere e la nostra personalità, che ci rende unici e particolari, come le risorse che offriamo ad un potenziale datore di lavoro. Sii quindi te stesso, per quanto possibile, ed evita atteggiamenti artefatti. In fondo si tratta di una conversazione tra due persone con l'obiettivo di scoprire se le reciproche aspettative possono incontrarsi. Essere emozionati e tesi è naturale, e il selezionatore lo sa.
- Domande tipiche del colloquio di lavoro

Chi fa il colloquio ha l'obbligo di scoprire che tipo di persona e di lavoratore sei nel breve lasso di tempo di circa un'ora. Le domande dovrebbero aiutare il selezionatore o il datore di lavoro a capire una serie di cose su di te che, nel caso tu abbia fatto un buon bilancio delle competenze, ti sono ben chiare e presenti. Il tuo obiettivo deve essere quindi di



aiutare il tuo interlocutore a capire chi sei e perché sei la persona giusta per coprire il profilo per cui ti candidi. È impossibile prepararsi a tutte le potenziali domande che un selezionatore può porti, ma considera che molte di esse, sebbene formulate in modo diverso, cercano di raccogliere lo stesso tipo di informazioni. Riprendi l'autovalutazione, preparati un repertorio dei tuoi punti di forza (conoscenze, capacità, qualità personali) con esempi concreti che ne dimostrino il possesso, e allenati a comunicarli in modo chiaro e preciso. Questo repertorio ti sarà utile per rispondere anche a domande meno prevedibili. Di seguito comunque riportiamo alcune domande tipiche del colloquio.

Domande personali

- Mi parli di Lei
- Quali sono i suoi obiettivi professionali?
- Ci dica quali sono i suoi principali difetti e le principali qualità?
- Mi descriva una sua giornata di lavoro tra 5, 10 anni.
- Qual è stato il suo più grande fallimento e il suo maggior successo?
- Da quanto tempo cerca lavoro? Come mai da così tanto?
- Qual è il suo lavoro ideale?
- Quali sono le occasioni in cui litiga con le persone, e perché?
- Come prende una decisione importante?
- Di solito che cosa fa la sera? E nel fine settimana?
- Quali programmi tv guarda e perché?
- Quali libri legge?
- Che hobby ha?

Esperienze professionali e formazione

- Riassuma brevemente il suo curriculum.
- Come ha scelto il corso di studi?
- Come mai è stato bocciato?
- Come mai non ha terminato l'università?
- Che materie di studio ha preferito?
- Se ricominciasse, quale corso di studi sceglierebbe?
- Perché sta cercando un altro lavoro?
- Perché ha accettato l'ultimo lavoro?
- Cosa pensa del suo attuale datore di lavoro?
- Che cosa pensa dei suoi colleghi?
- Che cosa le piaceva di più e che cosa di meno nel suo impiego precedente? E in quello attuale?
- Mi parli del suo peggiore e del suo migliore datore di lavoro?

Lavoro proposto

- Che cosa pensa di questo lavoro?
- Perché si è candidato?
- Cosa conosce della nostra azienda?
- Quale è l'immagine pubblica della nostra azienda?
- Mi spieghi le ragioni per le quali dovremmo assumerla.
- Che cosa pensa di avere in più di altri candidati?
- Non le sembra di essere carente di esperienza?
- Quanto vuole guadagnare? Quanto guadagna ora?



Social network

Non tutti sanno che i social network, oltre che facilitare la condivisione di attività, pensieri, foto, video sono anche un'ottima opportunità per approcciarsi al mercato del lavoro.

Sempre più selezionatori fanno prima di tutto riferimento al profilo *Facebook* del candidato, piuttosto che leggere attentamente il curriculum. Proprio perché dalle foto caricate, dai post, dai link e dalle note si evincono lati personali che possono facilmente sostituire la presenza dello psicologo (come era consuetudine un tempo e come talvolta lo è ancora) durante il colloquio e mostrare attitudini, conoscenze tecniche e abilità professionali anche non esplicite.

Questo può però comportare problemi qualora il profilo *Facebook*, *Google +*, *Twitter* non corrisponda a ciò che viene esplicitato nel curriculum cartaceo oppure presenti delle forti incongruenze con il lavoro richiesto. Per esempio tante volte gli amici ci taggano in fotografie fatte durante momenti goliardici che vorremo scomparissero, invece sono condivise, commentate e perciò visibili a molti.

Inoltre, per un'ottima ricerca di lavoro non basta avere un profilo *Facebook* congruente alle aspettative professionali, occorre anche iscriversi ai social network che danno la possibilità di ottenere nuovi contatti e dare traccia delle esperienze professionali ottenendo 'segnalazioni' dai precedenti datori di lavoro. Il social network più noto in questo senso è *LinkedIn* www.linkedin.it.

Avere dimestichezza con questi strumenti è sicuramente una fortuna, in quanto il saper destreggiarsi a livello 'social' può rivelarsi un'attitudine di successo per il candidato che si presenta per certi impieghi, rivolti soprattutto alla diffusione di notizie, brand e prodotti come quelli tipici del settore turistico.

Inoltre, è conveniente mantenere dei profili curati nell'aspetto, corredati da fotografie opportune e completi di tutte le informazioni necessarie che vogliamo comunicare.

- *Klout* (www.klout.com)

Un nuovo strumento social si sta diffondendo tra i selezionatori (specialmente del mercato estero). Il suo nome è KLOUT e si tratta di un servizio di social networking che offre analisi e statistiche personalizzate sulla propria presenza sui social media. Per mezzo di un punteggio da 0 a 100, detto Klout Score, il sistema è in grado di valutare l'influenzabilità della persona nei social media.

Molti responsabili del personale statunitensi utilizzano molto questo dato al fine di selezionare persone "influenti" piuttosto che profili anonimi. Perché avviene questo? In pratica se il rank di valutazione è alto significa che la persona che si sta assumendo ha un "potere comunicativo" alto, quindi ogni attività, brand, prodotto commerciale dell'azienda può assumere notevole rilevanza se la persona riporta nei social, che lavoro fa e di quali progetti si sta occupando, tutto ciò per favorire un atteggiamento di advertising involontario o volontario a seconda dei casi (per il lavoratore), gratuito e spontaneo per l'azienda.

Si consiglia quindi di mantenere i propri profili nei social network aggiornati, vivaci e completi di informazioni per mantenere un rank alto. Consigliamo quindi di aprire un account Klout per rendere questa valutazione pubblica e disponibile ai selezionatori.

Successivamente dovrete collegare tutti i profili dei social network che possedete all'account Klout.

Un valore tra 50 e 100 è considerato un valore da vero "influencer".



REGOLAMENTO CAREER SERVICE SCUOLA ITALIANA per il TURISMO

Scuola Italiana Turismo ha istituito un ufficio di Career Service per consentire l'orientamento dei propri allievi, favorendone un più agevole inserimento nel mondo del lavoro a livello nazionale ed internazionale.

Attraverso la realizzazione di stage formativi, il servizio permette l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro in ambito turistico.

Il Career Service mette a disposizione i seguenti servizi:

- **Orientamento**
Al fine di facilitare la comprensione delle procedure da parte degli studenti, è prevista l'attività di orientamento. Tale attività è così articolata:
 - Colloqui individuali con gli studenti
 - Presentazione di aziende leader del settore turismo;
 - Consulenze personalizzate e supporto nell'individuazione dello stage più appropriato qualora lo studente presenti incertezze di scelta;
 - Servizi accessori quali: simulazioni di colloquio professionali anche in lingua inglese.

- **Ricerca**
Durante tutto l'anno il Career Service svolge una ricerca costante di nuovi contatti e realtà con cui attivare convenzioni, tirocini, incontri e collaborazioni future.

Le attività di orientamento e di placement sono parte essenziale e prioritaria dei servizi offerti agli studenti. Scuola Italiana Turismo è convinta che gli studenti siano parte fondamentale del proprio patrimonio. Gli studenti che accedono e che fruiscono dei servizi del Career Service sono ambasciatori verso l'esterno dell'immagine di Scuola italiana Turismo srl .

Gli studenti in procinto di intraprendere un'esperienza di stage, sicuri che si sentano investiti da questo ruolo, devono seguire le procedure e le regole di comportamento sotto riportate.

- **Prerequisiti**
 - Avere completato i pagamenti del corso professionalizzante scelto ed avere sostenuto tutte le prove che il corso prevede al termine di ogni modulo
 - Le priorità del Career Service sono l'individuazione degli stage per gli allievi dei corsi in svolgimento.
 - Solo dopo l'espletamento di queste pratiche l'ufficio potrà garantire richieste provenienti da altri allievi di corsi precedenti o futuri, che riguardino esperienze di lavoro estivo, stage non obbligatori, ecc.

- Per coloro che intendono richiedere uno stage all'estero (internship abroad), occorrerà possedere almeno un livello avanzato della lingua di destinazione (nella suddivisione europea superiore a B2) oppure, laddove sia possibile, comprovare una conoscenza



fluente attraverso una simulazione di colloquio con madrelingua della Scuola Italiana Turismo. A tali simulazioni si accede solo previo appuntamento negli orari stabiliti.

- Procedure preliminari

- Al momento del test orale di ammissione o comunque quando si è effettuata la formalizzazione di iscrizione l'allievo è stato contattato dal Responsabile del Career Service, che lo ha invitato alla compilazione di un modulo contenente alcune domande relative ai desideri/necessità per lo svolgimento del Tirocinio. Tale documento costituirà un primo strumento per la ricerca di un ventaglio di opportunità da presentare all'allievo già durante il primo mese di corso.
- Entro il primo mese di Corso ogni allievo sarà chiamato dal responsabile Career Service per un breve colloquio individuale.
- Sarà preventivamente inviata una mail con ogni estremo (giorni e orari disponibilità) per far sì che, fuori dall'orario del calendario consegnato, vengano autonomamente richiesti appuntamenti .
- Nell'occasione il responsabile del Career Service chiederà se le scelte palesate in fase di iscrizione, siano da ritenersi definitive o se si preferisca modificarle. In caso affermativo, in questa sede verrà richiesto anche di indicare l'ordine di priorità, qualora le possibilità presentate siano multiple. Determinante poi, in quella stessa occasione, consegnare il proprio CV aggiornato e articolato, con le eventuali ultime esperienze e soprattutto dettagliando il corso che si sta frequentando.
- Dopo questo incontro il Career Service inizierà a lavorare per ciascun studente al fine di formalizzare la proposta di stage con la realtà aziendale, se già individuata e accettata, o comunque per individuare l'azienda a questi più congeniale e procedere all'introduzione effettiva.
- La ricerca, all'interno del gruppo aula, verrà svolta rispettando l'ordine del numero di protocollo attribuito alla formalizzazione dell'iscrizione.
- Prima del termine delle lezioni, lo studente verrà informato delle opportunità individuate e, una volta effettuata la scelta, verranno attivate le procedure di formalizzazione (sottoscrizione del progetto formativo).
- Scuola Italiana Turismo fa presente che, iniziato l'iter di attivazione di stage, ogni richiesta di variazione e/o eventuale rifiuto della proposta offerta, comporterà ritardi nell'individuazione di una nuova sede di stage e nella successiva sua attivazione, in quanto la pratica verrà seguita dopo tutte le altre.
- Una volta accettata la proposta di stage, verrà sottoscritto il Progetto Formativo in cui sono riportati i dati anagrafici, i dati della struttura ospitante, l'indicazione del tutor, gli obiettivi del tirocinio, le modalità di svolgimento (sede, periodo e giorni di lavoro), gli estremi delle coperture assicurative e gli obblighi del tirocinante.
- Il modulo suddetto è indispensabile all'apertura della posizione INAIL e per la copertura assicurativa contro i rischi derivanti da responsabilità civile per attività svolte sul territorio nazionale.
- Scuola italiana Turismo offrirà all'allievo fino ad un massimo di 3 opportunità di stage.

- Per ciò che concerne gli stage svolti nei paesi della Comunità Europea e nei paesi extraeuropei, è fortemente consigliata un'integrazione assicurativa, il cui costo sarà a carico dello studente, il quale potrà:



a) avvalersi di una convenzione particolare che EuropAssistance pratica per studenti stagisti e per la cui attivazione possiamo fornire contatti con agente

b) rivolgersi a un'agenzia assicurativa di propria fiducia stipulando una polizza che copra assistenza sanitaria e rischi derivanti da responsabilità civile. Copia di tale polizza deve essere obbligatoriamente consegnata prima della partenza presso il Career Service.

Coloro i quali non intenderanno attivare una polizza integrativa dovranno, per intraprendere lo stage, sottoscrivere una liberatoria a favore di Scuola Italiana Turismo srl nella quale esonerano l'ente da qualsivoglia sinistro che potrebbe incorrere nel periodo formativo all'estero.

▪ Procedure in itinere

- Dopo la sottoscrizione del progetto formativo, ogni studente potrà contattare il proprio tutor aziendale al fine di definire tempi e modalità di attuazione dello stage e quant'altro ritenuto necessario.
- Il tutor di Scuola Italiana Turismo, periodicamente chiederà informazioni sull'andamento dello stage sia allo studente sia al tutor aziendale. Il tutor di Scuola Italiana Turismo sarà raggiungibile attraverso i recapiti tradizionali che saranno (telefono, e-mail,) e social (Skype, Facebook, ecc.) messi a disposizione dello studente, alla partenza.
- Allo studente verrà consegnato il registro delle presenze.
- Il registro dovrà essere compilato seguendo le indicazioni fornite e conservato con la massima diligenza, in quanto documento unico e ufficiale che attesta l'effettivo svolgimento dello stage. In caso di smarrimento dovrà essere fatta denuncia alle autorità competenti

- Nell'intrattenere rapporti con l'azienda ospitante lo studente deve, come già specificato all'inizio del documento, attenersi ad un'etica professionale tale da non compromettere il rapporto instaurato da Scuola Italiana Turismo srl, rapporto di cui in futuro potrebbero beneficiare altri studenti. Pertanto, eventuali comunicazioni relative a divergenze sul progetto formativo o addirittura volontà di interrompere l'esperienza, devono preventivamente essere discusse con il tutor di Scuola Italiana Turismo il quale, valutata l'eventuale reale motivazione, provvederà a comunicare all'azienda, nella maniera più consona, la decisione presa dallo studente.

Si diffida dall'intraprendere iniziative personali e comportamenti non professionali, che potrebbero pregiudicare il rapporto con l'azienda ospitante e comportare l'impossibilità di usufruire del supporto in un futuro.

▪ Placement

- L'attività di placement è rivolta esclusivamente a coloro che hanno conseguito l'attestato finale.
- A tal fine il Career Service si farà promotore di opportunità professionali inviando alle aziende il curriculum vitae di profili con i prerequisiti richiesti. L'accettazione del presente regolamento dà la possibilità all'Ufficio di procedere in tal senso anche senza chiedere l'autorizzazione preventiva allo studente.



Il servizio di consulenza professionale svolto dai responsabili del Career Service è dedicato a tutti gli studenti di Scuola Italiana Turismo che possono usufruirne secondo le modalità in vigore al momento della richiesta.

- Scuola Italiana Turismo srl è consapevole dell'importanza del servizio di placement, sia perché sinceramente interessata al futuro lavorativo dei propri allievi, sia perché – come già detto – gli studenti di Scuola Italiana Turismo che entrano a far parte del mondo del lavoro, sono sicuramente il miglior strumento per far comprendere all'esterno (aziende e futuri iscritti) come Scuola Italiana svolga la propria attività formativa e successivamente si adoperi per un' idonea collocazione lavorativa.

A tal proposito, è fondamentale che gli studenti capiscano che un'opportunità di placement può nascere per qualsiasi studente:

- da una buona esperienza di stage, sia nella stessa azienda che lo ha ospitato come tirocinante, sia in un'altra azienda a seguito di un curriculum che si è arricchito di un'esperienza importante;
- dalla collaborazione continua con una fitta rete di aziende in partnership con Scuola Italiana Turismo srl.

È importante sottolineare, per trasparenza verso gli studenti e per correttezza di quest'ultimi verso Scuola italiana Turismo srl, che in questo delicato passaggio il Career Service si aspetta professionalità da parte dei propri allievi; infatti il ruolo di tramite e sponsor di Scuola Italiana Turismo non può andare oltre l'organizzazione del colloquio del lavoro.

Il sostenimento dello stesso e l'esito conseguente (ivi incluso la proposta contrattuale) deriveranno da capacità e responsabilità professionali proprie dello studente, il quale dovrà saper cogliere opportunità, agire ed integrarsi abilmente nel contesto professionale in cui si troverà ad interagire.

Nel caso in cui allo studente venga proposta una concreta offerta lavorativa in linea con le competenze ed esperienze acquisite, il Career Service sarà a disposizione dello studente per valutare insieme la reale opportunità.

Nel caso in cui lo studente decida, concordemente con il Career Service, di rifiutare l'offerta, l'Ufficio mantiene nei propri archivi il curriculum dell'allievo, per proporlo nell'eventualità di nuove opportunità.

Qualora invece la proposta sia rifiutata senza la valutazione necessaria, Scuola Italiana Turismo non si farà più garante del ripetersi di un'ulteriore proposta lavorativa, pur continuando a tenere nei propri archivi il CV della persona.

Infine, per concludere, Scuola Italiana Turismo augura

BUON INIZIO di CARRIERA !!!

PERCHÈ SCEGLIERE SCUOLA ITALIANA TURISMO

- **Formazione innovativa**, unica nel panorama nazionale, basata esclusivamente sulle nuove competenze richieste dalle aziende del settore.
- **Attestato riconosciuto** della Regione Toscana, valido su tutto il territorio nazionale, per un programma unico e competitivo nel panorama formativo legato alle reali esigenze delle strutture italiane ed internazionali.
- **Corpo docente** formato da manager di alto spessore, consulenti ed esperti della materia che affiancheranno alla lezione teorica, una formazione pratica, del saper fare, che rispecchia pienamente il lavoro svolto nelle moderne strutture alberghiere.
- **Ufficio Stage** che affianca l'allievo nella scelta del tirocinio e lo monitorizza.
- **Ufficio Placement** che affianca il corsista nella ricerca del lavoro, anche dopo la fine

CONTATTI

P.zza San Jacopino, 5b
50100 Firenze
Tel . +39 055 3289841
Mob. +39 342 0933727
Sede Legale
via Solferino, 30 57122 Livorno
tel. +39 0586 828245
fax +39 0586 829407
www.scuolaitalianaturismo.it
segreteria@scuolaitalianaturismo.it