AVVISO DI SELEZIONE PER
UN OPERATORE/TRICE DI BACK OFFICE C/O IAT-r

CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi - IV livello

Pubblicato il **17 agosto 2026** - Scadenza: ore **18:00** del **01 settembre 2026.**

Premesse
La Fondazione Parma Welcome, in attuazione dell'organigramma approvato dal Comitato di Gestione nella seduta del 22 maggio 2026 e degli indirizzi espressi nella seduta del 2 luglio 2026, visto lo Statuto, visto il vigente "Regolamento per la selezione del personale", viste la L.R. Emilia-Romagna n. 4/2016 e la D.G.R. n. 2188/2022 e successive modificazioni, nel testo coordinato approvato con D.G.R. n. 2060/2025, indice la presente procedura selettiva nel rispetto dei principi di pubblicità, trasparenza, imparzialità, pari opportunità e assenza di discriminazioni.

Art. 1 - Oggetto della selezione
La selezione è finalizzata all'assunzione di un operatore/trice addetto/a all'attività di backoffice del Servizio di informazione e accoglienza turistica.

Art. 2 - Finalità, attività e responsabilità
L'operatore lavora nell'ambito del sistema IAT della destinazione Parma, sotto il coordinamento del responsabile del servizio e secondo le procedure della Fondazione. A titolo principale, svolge le seguenti attività:

- ✓ Ricerca, aggiornamento ed implementazione, incluso l'adattamento ai vari media informativi e format comunicativi, delle informazioni in italiano e in lingua straniera su patrimonio culturale ed artistico, eventi e rassegne, itinerari, mobilità, ricettività, ristorazione, servizi e prodotti turistici di Parma e dell'intero territorio regionale mediante i canali sopra indicati;
- ✓ organizzazione e aggiornamento dei materiali informativi e promozionali;
- ✓ aggiornamento di siti, banche dati, sistemi informativi turistici, calendari, archivi fotografici e contenuti multimediali;
- ✓ raccolta e verifica delle informazioni presso enti, musei, attrattori, imprese e organizzatori di eventi e predisposizione di schede informative adeguate ai vari supporti;
- ✓ gestione, monitoraggio e relativa reportistica dei canali social dello Iat-r;
- ✓ supporto alla rilevazione giornaliera degli accessi e delle richieste, classificazione dei dati, e collaborazione alle attività di customer satisfaction;
- ✓ supporto al personale di front office nella attività di prenotazione, biglietteria, vendita di servizi, pubblicazioni, merchandising e prodotti, ove previste dal modello IAT-R e dalle procedure applicabili;
- ✓ supporto al personale di front office nella attività di accoglienza per giornalisti, blogger, troupe, delegazioni e stakeholder, nonché a servizi IAT mobili in occasione di eventi;
- ✓ supporto al personale di front office nella gestione ordinata degli spazi aperti al pubblico, delle dotazioni e delle procedure di apertura, chiusura e passaggio di consegne.

Art. 3 - Inquadramento e condizioni del rapporto

- ✓ Contratto collettivo applicato: CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi (Confcommercio), vigente al momento dell'assunzione.
- ✓ Inquadramento: IV livello.
- ✓ Tipologia e durata: indeterminato

- ✓ Orario: part-time con un massimo di trentasei ore settimanali, in regime di flessibilità in base a turni e picchi da lavoro. Sarà assunte una persona a 36 h. La scelta del profilo orario potrà essere effettuata dai candidati nell'ordine in cui si sono classificati nella procedura selettiva.
- ✓ Sede prevalente: IAT/IAT-R di Strada Garibaldi 18, Parma, ed eventuali sedi provvisorie o trasferte.
- ✓ Data prevista di avvio: 01 ottobre 2026
- ✓ Trattamento economico: retribuzione e istituti previsti dal CCNL "Commercio" per il IV livello. La declinazione puntuale delle retribuzioni sarà individuata nel momento della proposta del contratto, in riferimento al monte ore individuale.
- ✓ Periodo di prova: nella misura prevista dal CCNL e dal contratto individuale.
- ✓ Organizzazione del lavoro: turni anche il sabato, la domenica e nei giorni festivi, comunque in relazione all'apertura del front office, ai flussi turistici, alla stagionalità e agli eventi.

Art. 4 - Requisiti generali di ammissione

- ✓ cittadinanza italiana o possesso di uno degli altri titoli di ammissione previsti dalla normativa vigente per i cittadini dell'Unione europea, i loro familiari e i cittadini di Paesi terzi; per i candidati non italiani è richiesta un'adeguata conoscenza della lingua italiana;
- ✓ età non inferiore a 18 anni;
- ✓ godimento dei diritti civili e politici nello Stato di appartenenza o provenienza;
- ✓ assenza di condanne con sentenza passata in giudicato per reati che costituiscano impedimento all'assunzione;
- ✓ idoneità fisica allo svolgimento delle mansioni, fatta salva la tutela delle persone con disabilità;
- ✓ assenza di provvedimenti di licenziamento, destituzione o dispensa da pubbliche amministrazioni per persistente insufficiente rendimento e di decadenza conseguente alla produzione di documenti falsi o viziati da invalidità insanabile;
- ✓ regolare posizione rispetto al diritto di soggiorno e di lavoro in Italia, ove necessario;
- ✓ disponibilità allo svolgimento del lavoro su turni, compresi fine settimana e festività, nonché a spostamenti sul territorio e a partecipazione ad incontri o iniziative anche fuori dall'orario ordinario, nei limiti della disciplina contrattuale.

Tutti i requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza dell'avviso e permanere fino alla stipula del contratto, salvo quanto diversamente previsto dalla disciplina applicabile.

Art. 5 - Requisiti specifici

- ✓ essere in possesso di un diploma di istruzione secondaria di secondo grado che consenta l'accesso all'Università;
- ✓ essere in possesso di una certificazione pari o superiori al livello B1 del Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) rilasciata da enti certificatori riconosciuti, di conoscenza della lingua inglese e di un'altra lingua europea di livello B1; i requisiti linguistici possono essere attestati anche dai seguenti titoli: laurea triennale o magistrale in lingue, ovvero abilitazione all'esercizio della professione di guida turistica, accompagnatore Turistico, guida ambientale escursionistica, ovvero diploma di liceo linguistico;
- ✓ conoscenza solida ed approfondita dei principali prodotti, attrattori e servizi turistici del territorio di Parma e Provincia, e del sistema turistico regionale;
- ✓ conoscenza del sistema amministrativo degli enti locali di riferimento (Comuni, Provincia, Regione) per quanto concerne le articolazioni e gli uffici dell'ambito turistico;
- ✓ conoscenza approfondita ed autonomo utilizzo degli strumenti informatici di videoscrittura, foglio elettronico, posta elettronica, navigazione web e piattaforme collaborative;
- ✓ conoscenza ed utilizzo autonomo delle principali piattaforme regionali di gestione delle informazioni e statistiche turistiche (sw "Rilevazione contatti", "SITur – Sistema informative

turistico regionale", "ERT - piattaforma inserimento dati regionale e di DT Emilia, "Viseeto – backend del portale e dell'app Parma Welcome);
- ✓ conoscenza ed utilizzo delle principali piattaforme di vendita online (Vivaticket, Ticketlandia) e di booking;
- ✓ sistemi di gestione CMS opensource ("Wordpress"), sistemi CRM ("Mailchimp" – "Mailup")

Art. 6 - Titoli e competenze preferenziali
- ✓ laurea in materie attinenti al profilo professionale richiesto ed all'ambito di lavoro specifico;
- ✓ esperienza pluriennale in uffici IAT/IAT-R, o equiparabili Servizi di informazione ed accoglienza turistica;
- ✓ utilizzo di CMS, sistemi informativi turistici, CRM, piattaforme di booking, ticketing, cassa, fogli elettronici e strumenti di monitoraggio;
- ✓ esperienza nella redazione di contenuti, gestione di social media, fotografie, materiali informativi e risposte multicanale;
- ✓ ulteriori lingue straniere o livelli superiori a quelli minimi;
- ✓ formazione in turismo accessibile, customer care, gestione dei reclami, comunicazione interculturale.

Art. 7 - Domanda, termini e documentazione
La domanda, redatta secondo l'Allegato A, deve pervenire **entro e non oltre le ore 18:00 del 01 settembre**, **mediante PEC all'indirizzo parmawelcome@legalmail.it**. L'oggetto dovrà riportare: "SELEZIONE UN OPERATORE/TRICE DI BACK OFFICE C/O IAT-r- FONDAZIONE PARMA WELCOME".
Alla domanda devono essere obbligatoriamente allegati:
- ✓ curriculum vitae datato e sottoscritto, contenente periodi, datori di lavoro, attività svolte e ogni informazione utile all'attribuzione dei punteggi;
- ✓ copia di un documento di identità in corso di validità, nel caso in cui la domanda non sia sottoscritta digitalmente;
- ✓ eventuale ulteriore documentazione utile alla valutazione dei titoli;

Non saranno considerate le domande pervenute oltre il termine o con modalità diverse da quelle indicate. La Fondazione non risponde di ritardi, disguidi o mancata consegna imputabili al candidato, al gestore del servizio o a cause tecniche non dipendenti dalla Fondazione.
Le richieste di chiarimento possono essere inviate tramite PEC **entro il 24 agosto 2026 a parmawelcome@legalmail.it.** Le risposte di interesse generale potranno essere pubblicate sul sito istituzionale.

Art. 8 - Ammissibilità e regolarizzazione
Dopo la scadenza, la Commissione verifica il possesso dei requisiti e approva l'elenco degli ammessi, degli ammessi con riserva e degli esclusi. Le carenze esclusivamente formali e sanabili possono essere regolarizzate nel termine assegnato, non superiore a cinque giorni. La mancata integrazione comporta l'esclusione. Non sono sanabili il mancato possesso dei requisiti, la tardività della domanda e l'assenza della sottoscrizione quando necessaria.

Art. 9 - Commissione di valutazione
La Commissione è nominata dal Direttore della Fondazione dopo la scadenza del termine ed è composta da un numero dispari di esperti, interni e/o esterni. L'atto di nomina individua Presidente, segretario verbalizzante ed eventuali supplenti. I componenti dichiarano l'assenza di incompatibilità e conflitti di interesse. La Commissione può operare anche in via telematica e può avvalersi di esperti aggiunti per eventuali test linguistici o tecnico-pratici.

Art. 10 - Procedura e criteri di valutazione
La selezione si articola nella valutazione dei titoli e del curriculum e in un colloquio orale.
Il punteggio massimo è pari a 100 punti.

Fase / criterio	Sub-criteri di valutazione	Punti max
Curriculum e titoli	Esperienza in IAT o servizi analoghi: 1 punto per ogni anno intero, massimo 10 punti.	**10**
Curriculum e titoli	Titoli di studio e formazione ulteriori e pertinenti rispetto ai requisiti minimi: massimo 10 punti.	**10**
Curriculum e titoli	Solide competenze in CMS/SITur, CRM o booking, strumenti office e collaborativi, social/content management, ticketing/cassa: 2 punto per ciascun ambito, massimo 10 punti.	**10**
Curriculum e titoli	Lingue ulteriori o livelli superiori ai minimi: inglese B2 o superiore 2 punti; seconda lingua a livello superiore al minimo 2 punti; terza lingua B1 o superiore 1 punto.	**5**
Curriculum e titoli	Conoscenza solida ed approfondita dei principali prodotti, attrattori e servizi turistici del territorio di Parma e Provincia, e del sistema turistico regionale	**10**
Colloquio	Gestione di un caso di comunicazione d'emergenza/urgenza, anche mediante ricerca e selezione delle fonti, pervenuta tramite i canali digitali.	**10**
Colloquio	Redazione o aggiornamento di un contenuto informativo e corretta organizzazione dei dati di back office e monitoraggio.	**10**
Colloquio	Problem solving operativo, uso degli strumenti digitali e rispetto delle procedure nella gestione di richieste complesse e reclami.	**5**
Colloquio	Conoscenze professionali, servizi IAT, orientamento al visitatore e organizzazione del back office.	**10**
Colloquio	Conoscenza del sistema amministrativo degli enti locali di riferimento (Comuni, Provincia, Regione) per quanto concerne le articolazioni e gli uffici dell'ambito turistico;	**10**
Colloquio	Esperienza nella redazione di contenuti, gestione di social media, fotografie, materiali informativi e risposte multicanale;	**10**
	TOTALE	**100**

Sono dichiarati idonei i candidati che superano conseguono un punteggio di almeno 60/100 complessivi.

Art. 11 - Calendario e svolgimento delle prove
L'elenco degli ammessi, il calendario, la sede e le modalità delle prove saranno pubblicati sul sito della Fondazione con un preavviso minimo di sette giorni. **La pubblicazione ha valore di notifica**. I candidati devono presentarsi con un documento di identità. L'assenza, anche per causa di forza maggiore, equivale a rinuncia, salvo diversa determinazione motivata della Commissione applicabile a tutti i candidati interessati.

Art. 12 - Graduatorie
La Commissione forma una graduatoria. In caso di parità prevalgono, nell'ordine: esperienza professionale maturata nello IAT del Comune di Parma, miglior punteggio del colloquio, miglior punteggio del curriculum e, in ulteriore parità, il sorteggio verbalizzato.
Le graduatorie avranno validità di 12 mesi dalla pubblicazione e potranno essere utilizzate per sostituzioni o ulteriori esigenze riferite al medesimo profilo

Art. 13 - Verifica dei requisiti e assunzione
Prima della stipula del contratto, la Fondazione verifica le dichiarazioni e richiede la documentazione originale o equivalente. La mancanza di un requisito, la produzione di dichiarazioni non veritiere o la mancata presentazione nel termine assegnato comportano la decadenza. L'assunzione resta subordinata all'idoneità alla mansione, agli adempimenti di legge e alla sottoscrizione del contratto individuale.

Art. 14 - Conclusione della procedura
La Fondazione può procedere all'assunzione anche in presenza di un solo candidato idoneo e può non procedere qualora nessun candidato sia ritenuto idoneo. La procedura non vincola la Fondazione, che conserva la facoltà motivata di sospendere, prorogare, riaprire, modificare o revocare l'avviso, nonché di non procedere alle assunzioni per ragioni organizzative, finanziarie o di pubblico interesse. Delle attività della Commissione è redatto verbale.

Art. 15 – Obbligo di aggiornamento delle competenze
È fatto obbligo a tutti gli operatori impiegati nell'attività di Informazione e Accoglienza Turistica di svolgere almeno 30 ore cadauno, su base annuale, di momenti di aggiornamento delle conoscenze relative alle risorse ai servizi turistici, attestate da apposita documentazione comprovante la partecipazione e validate dal responsabile del servizio del Comune o dell'Unione dei Comuni competente in materia di turismo.

Art. 16 - Pari opportunità e trattamento dei dati
La selezione si svolge nel rispetto dei principi di pari opportunità, imparzialità e non discriminazione. I dati personali sono trattati dalla Fondazione Parma Welcome esclusivamente per la gestione della selezione, per le verifiche e per l'eventuale instaurazione del rapporto di lavoro, nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nazionale applicabile.

Art. 17 - Pubblicazioni e informazioni
Tutti gli avvisi relativi alla procedura sono pubblicati nella sezione dedicata del sito www.parmawelcome.it. Per tutelare la riservatezza, i candidati saranno identificati mediante codice numerico. Il responsabile della procedura è Mario Marini – Direttore Fondazione Parma Welcome. Per informazioni: parmawelcome@legalmail.it.

ALLEGATO A

DOMANDA DI PARTECIPAZIONE - OPERATORE/TRICE DI BACK OFFICE C/O - IAT-r

Alla Fondazione Parma Welcome tramite parmawelcome@legalmail.it

Il/La sottoscritto/a, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e consapevole delle responsabilità e delle sanzioni previste dall'art. 76 in caso di dichiarazioni mendaci, chiede di essere ammesso/a alla selezione indicata in oggetto e dichiara quanto segue.

Cognome e nome: _____

Codice fiscale: _____

Luogo e data di nascita: _____

Residenza (Comune, CAP, indirizzo): _____

Telefono: _____ E-mail: _____

PEC, se posseduta: _____

Dichiarazioni relative ai requisiti generali

[ ] di avere compiuto 18 anni;

[ ] di possedere il requisito di cittadinanza o altro titolo di ammissione previsto dall'avviso;

[ ] di godere dei diritti civili e politici;

[ ] di non avere riportato condanne definitive che impediscano l'assunzione e di non avere procedimenti rilevanti non dichiarati;

[ ] di non essere stato/a licenziato/a, destituito/a, dispensato/a o dichiarato/a decaduto/a da un impiego pubblico nei casi indicati dall'avviso;

[ ] di essere fisicamente idoneo/a allo svolgimento delle mansioni;

[ ] di possedere un'adeguata conoscenza della lingua italiana;

[ ] di accettare integralmente le condizioni dell'avviso e le modalità di comunicazione mediante pubblicazione sul sito istituzionale.

Dichiarazioni relative ai requisiti specifici

[ ] di possedere il seguente titolo di studio: _____, conseguito presso _____ nell'anno _____;

[ ] di svolgere/di aver svolto attività operativa presso uffici IAT/IAT-r o equiparabili servizi di informazione ed accoglienza turistica dal_____ al_____ presso _____;

[ ] di essere in possesso di certificazione della conoscenza della lingua inglese almeno al livello B1;

[ ] di essere in possesso di certificazione della conoscenza della seconda lingua _____al livello B1;

[ ] di possedere una conoscenza approfondita dei prodotti e servizi turistici del territorio di Parma, che sarà verificata nelle prove;

[ ] di possedere le competenze informatiche richieste;

[ ] di essere disponibile al lavoro su turni, compresi fine settimana e festività.

Documenti allegati

[ ] curriculum vitae datato e sottoscritto;

[ ] copia di documento di identità in corso di validità, quando richiesta;

[ ] altra documentazione non obbligatoria: _____.

Il/La candidato/a dichiara di avere preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali richiamata nell'avviso. Chiede che ogni comunicazione individuale sia inviata al domicilio digitale sopra indicato, fermo restando il valore legale delle pubblicazioni sul sito istituzionale.

Luogo e data: _____ Firma leggibile o firma digitale_____