



**AVVISO PER LA SELEZIONE DI N° 8 VALUTATORI
(MYSTERY CLIENTS) PER L'EFFETTUAZIONE DELLE VERIFICHE PREVISTE
PER I RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI**

Premesso che la Regione Lombardia in collaborazione con Aicq Centronord, CAI, Assorifugi coordina un progetto interregionale denominato SVILUPPO DI UN PROGETTO SPECIALE SULLA MONTAGNA FINALIZZATO A FAVORIRE LA DESTAGIONALIZZAZIONE DELLE PRESENZE TURISTICHE VALORIZZANDO LE TIPICITA' LOCALI.

Premesso che tale progetto è in fase di attuazione operativa e prevede, dopo una attività di formazione da parte dei rifugi, l'effettuazione delle verifiche di conformità presso le strutture ricettive che aderiscono all'iniziativa.

Premesso che tali verifiche si effettuano, con la tecnica del valutatore in incognito (mystery client) e sono volte a verificare, tramite apposite check list, tutti i requisiti di "accoglienza e servizio" nonché alcuni requisiti "strutturali", "ambientali/sicurezza" e altri sulle "tipicità locali", predefiniti in collaborazione con CAI e Assorifugi

Premesso che si rende necessario individuare valutatori di adeguata competenza che effettuino tali valutazioni.

AICQ Centronord seleziona un massimo di n. 8 valutatori per l'effettuazione delle verifiche indicate in premessa.

La selezione è effettuata sulla base dei requisiti specificati sub A, B e C, al termine di uno specifico corso obbligatorio della durata di 3 giorni e di una verifica del livello di apprendimento relativo al medesimo.

I valutatori saranno selezionati sulla base dei seguenti requisiti:

A) Esperienze e competenze professionali:

- 1) esperienza lavorativa minima (di qualsiasi genere) di 4 anni per i laureati, 5 per i diplomati.
Costituirà criterio preferenziale dimostrata esperienza specifica di lavoro nel settore turistico, ricettivo, naturalistico, tutela della montagna o di gestione rifugi, di almeno 2 anni come dipendente o consulente (in tal caso la durata viene valutata per mezzo del contratto, uguale al periodo di consulenza diviso per quattro, se non sono espressamente citati, i giorni di consulenza effettivi);
e, inoltre,
- 2) conoscenza dell'inglese e di almeno un'altra lingua straniera;
e, inoltre,
- 3) conoscenza dell'uso e disponibilità di Personal Computer e di connessione "veloce" ad internet (min 4 MB).

B) competenza in materia di attività di valutazione oppure in materia di Turismo comprendente:

- 1) iscrizione al registro di valutatori di Sistemi di Gestione Qualità nel settore EA 30 / NACE 55 (alberghi, ristoranti e bar) di organismi di certificazione del personale accreditati (AICQ-SICEV, CEPAS, ecc. ...)

oppure

- 2) dimostrata esperienza di conduzione di audit sul Sistema di Gestione Qualità/Sistema di Gestione Ambientale di imprese nel settore EA 30, di parte terza o seconda; si richiedono almeno 5 audit con un impegno sul campo effettivo di non meno di 10 giorni lavorativi; sono valide esclusivamente le imprese appartenenti al settore EA 30

oppure

- 3) Partecipazione, con esito positivo, ad un corso per Mystery Auditor riconosciuto (almeno 3 giorni), secondo la norma UNI/TS 11312, unitamente a dimostrata esperienza in almeno 2 audit in incognito della durata di altri 2 giorni minimo

oppure

- 4) Dimostrata esperienza di valutazioni in incognito (mystery client) per conto di committenti pubblici o privati; si richiedono almeno 10 valutazioni.

oppure

- 5) Laurea in Hotel Management o equivalente ed esperienza lavorativa nel settore almeno 5 anni.

C) Attitudini e competenze relative ad attività alpinistiche e/o di gestione di Rifugi.

I candidati devono essere in possesso dei requisiti di cui al punto A (1, 2 e 3), al punto C, e a titolo preferenziale di almeno uno dei 5 requisiti di cui al punto B alla scadenza del termine di presentazione delle domande.

Nella documentazione ad AICQ Centronord dovranno essere compresi: curriculum, dichiarazione sostitutiva di atto notorio di essere in possesso dei requisiti summenzionati ed inoltre l'eventuale presenza di conflitti di interesse quali ad esempio: attività in corso di consulenza, lavoro dipendente o simile con rifugi siti in Lombardia o con enti pubblici locali con attività connessa al settore turismo (in dettaglio gli estremi delle evidenze che consentono di verificare il rispetto di tali requisiti come ad es. elenco dettagliato di: ragione sociale e indirizzo del rifugio, tipo di audit, date di effettuazione, committente).

I candidati dovranno inviare, per posta elettronica, in formato pdf, con richiesta di conferma di lettura, quanto sopra specificato, **ENTRO IL 30 maggio 2009**, al seguente indirizzo: formazione@aicqn.it sarà cura di AICQ Centronord confermare la corretta ricezione dell'e-mail e del relativo curriculum allegato.



Saranno ammessi a partecipare al corso di formazione un numero di candidati non superiore a 8. La precedenza sarà data dal possesso di uno o più dei requisiti di cui alla lettera B). In caso di parità degli stessi, la precedenza sarà data dall'ordine di arrivo delle domande di partecipazione. Il corso di formazione avrà durata di minimo 3, massimo 5 giorni, a tempo pieno, con esame finale.

Il programma del corso si basa sull'illustrazione dei requisiti delle check-list e sulle modalità di verifica e comprende simulazioni pratiche.

La verifica finale è relativa all'apprendimento dei contenuti del corso.

I candidati che avranno superato la verifica finale, saranno iscritti in un apposito elenco da cui Aicq Centronord potrà attingere per affidare incarichi di esecuzione degli audit relativi al progetto in oggetto o a progetti simili.

Ciascuna verifica in qualità di mystery client comporterà mediamente un impegno di tempo sul campo equivalente ad un giorno-uomo e sarà remunerata per massimo Euro 300,00, IVA inclusa + rimborso spese (sulla base di giustificativi e fino ad un massimo di euro 70). La remunerazione è comprensiva di tutte le attività effettuate per la compilazione delle check-list sul software dedicato, per l'elaborazione del rapporto di verifica e per il mantenimento dei rapporti con il coordinatore degli audit. Il compenso massimo annuale non potrà superare la cifra di euro 5.000,00 **lordi**.

Sia il corso di formazione che l'intera procedura di selezione partecipanti saranno interamente a cura di AICQ Centronord

AICQ Centronord si riserva il diritto di monitorare, nel tempo, nei modi più opportuni, il rispetto dei requisiti etici e professionali da parte dei valutatori, prendendo, se necessario, gli opportuni provvedimenti fino alla revoca degli incarichi.