

**AVVISO PUBBLICO PER LA SELEZIONE DI N. 1 OPERATORE DI CALL CENTER  
MADRELINGUA GIAPPONESE DA ASSUMERE PRESSO ZÈTEMA PROGETTO  
CULTURA S.R.L.**

**Art. 1) Premessa**

1. Il Consiglio di Amministrazione di Zètema Progetto Cultura S.r.l., Società strumentale di Roma Capitale, nel rispetto del piano assunzionale, ha deliberato in data 4 giugno 2012 di procedere all'assunzione di n. 1 operatore addetto al call center turistico culturale 060608;
2. E' necessario pertanto procedere alla selezione per garantire il rispetto del contratto con Roma Capitale ed evitare disservizi all'utenza;
3. A tal fine, nel rispetto delle disposizioni del "Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e inserimento del personale" adottato ai sensi della Legge n. 133/2008 e s.m.i., articolo 18, comma 2, viene pubblicato il presente avviso.

**Art. 2) Profilo professionale e inquadramento**

La figura professionale dovrà occuparsi del servizio di *contact center* in lingua giapponese del numero 060608 gestito da Zètema Progetto Cultura S.r.l. per conto di Roma Capitale. In particolare, si dovrà occupare delle informazioni telefoniche di natura turistico – culturale, delle prenotazioni per visite guidate e turni d'ingresso in mostre, musei ed eventi culturali di Zètema Progetto Cultura S.r.l., della prenotazione didattica per le scuole e relativa assistenza, della vendita on-line di biglietti per musei e manifestazioni culturali e del Roma pass, delle prenotazioni alberghiere.

Tale operatore sarà assunto da Zètema Progetto Cultura S.r.l. con inquadramento contrattuale di livello C1 del CCNL Federculture, con contratto di lavoro a tempo indeterminato full time. Retribuzione mensile base lorda pari ad Euro 1624,24= più buoni pasto qualora previsti.

Il candidato selezionato dovrà rendersi disponibile alla contrattualizzazione entro 30 giorni dalla chiamata da parte della Società, successiva alla pubblicazione della graduatoria definitiva.

Non saranno prese in considerazione tutte le eventuali richieste di assunzione inoltrate alla Società prima della pubblicazione del presente avviso.

### **Art. 3) Requisiti di partecipazione**

#### 1) Requisiti di carattere generale.

Per partecipare alla selezione i candidati devono essere in possesso dei seguenti requisiti di carattere generale, oltre a quelli specifici indicati al punto successivo:

- a. godere dei diritti politici;
- b. non avere subito condanne penali e non essere soggetto a procedimenti penali per cui le disposizioni di legge impediscano la costituzione di un rapporto di impiego presso una pubblica amministrazione;
- c. non essere mai stato destituito o dichiarato decaduto da un impiego presso una pubblica amministrazione, ovvero in caso affermativo specificarne il motivo, che secondo valutazione discrezionale della società potrà comportare l'esclusione dalla procedura;
- d. aver compiuto il diciottesimo anno di età e non avere ancora compiuto il sessantesimo anno di età;
- e. aver assolto, se tenuto, agli obblighi di leva;
- f. possedere l'idoneità fisica per lo svolgimento delle attività oggetto del presente avviso per le quali si propone la candidatura;
- g. se non cittadini italiani, possedere un'adeguata conoscenza della lingua italiana.
- h. I cittadini extracomunitari dovranno essere in regola con le norme sul permesso di soggiorno.

#### 2) Requisiti specifici.

Essere madrelingua giapponese secondo la definizione comunitaria, per cui ai fini del presente avviso si intende madrelingua una persona con piena conoscenza del vocabolario, della grammatica funzionale e delle funzioni del linguaggio nonché dei principali tipi di interazione verbale, di una serie di testi letterari e non letterari, delle principali caratteristiche dei diversi stili e registri del linguaggio nonché della variabilità del linguaggio e della comunicazione in contesti diversi. La cittadinanza giapponese o

il soggiorno per almeno cinque anni consecutivi in Giappone sono considerati elementi presuntivi dell'essere madrelingua, ferma restando la necessità che il candidato dichiari di possedere la qualità nell'accezione sopra indicata. Altre vicende specifiche che possano aver comportato l'acquisizione della qualità debbono essere dichiarate dal candidato e saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione. Aver conseguito il diploma di istruzione secondaria o altro titolo equivalente per legge che consente l'iscrizione a corsi universitari.

### 3) Possesso dei requisiti.

I requisiti di partecipazione dovranno essere autocertificati dai candidati e posseduti e mantenuti dal momento di presentazione della domanda, da riceversi nei termini del successivo art. 4).

Il mancato possesso anche di uno solo dei predetti requisiti comporta l'esclusione dalla selezione.

### **Art. 4) Termini e modalità di partecipazione**

I candidati interessati a partecipare alla procedura di selezione in oggetto dovranno far pervenire a Zètema a mezzo raccomandata A/R ovvero mediante consegna a mani, dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 13.30 – giorni festivi esclusi – entro il 03 Agosto 2012 i seguenti documenti:

- Domanda di partecipazione conforme al modello allegato al presente avviso;
- Autocertificazione relativa al possesso dei requisiti di partecipazione e ai titoli professionali valutabili;
- Copia sottoscritta di un documento di identità in corso di validità;
- Copia sottoscritta di documento idoneo per soggiornare regolarmente in Italia;
- Originale dell'attestazione di avvenuto versamento di Euro 10,33= (causale: tassa di partecipazione alla selezione di cui all'avviso del 17 luglio 2012) da effettuare esclusivamente sul c/c n. 1007415217 intestato a Zètema Progetto Cultura S.r.l.

Il 03 agosto 2012 è il termine ultimo per la ricezione delle domande non rilevando ai fini della presente procedura la data di spedizione delle stesse. In generale non saranno

comunque considerate ammissibili le domande pervenute oltre tale data, a prescindere dalle motivazioni del ritardo o dalla mancata ricezione.

La domanda di partecipazione potrà essere scaricata direttamente dal sito [www.zetema.it/lavora\\_con\\_noi](http://www.zetema.it/lavora_con_noi).

Il possesso dei requisiti, nonché dei titoli professionali valutabili ai sensi del successivo art. 8), deve essere attestato mediante autocertificazione da compilarsi conformemente al modello allegato al presente avviso, scaricabile dal sito [www.zetema.it/lavora\\_con\\_noi](http://www.zetema.it/lavora_con_noi), cui va unita, a pena di esclusione, la copia fotostatica sottoscritta di un documento di identità in corso di validità e la copia fotostatica sottoscritta di un documento idoneo per soggiornare regolarmente in Italia, salva la necessità di successivo riscontro documentale di quanto dichiarato ai fini della contrattualizzazione.

Le dichiarazioni dei candidati sono rese sotto la personale responsabilità dei candidati stessi ed hanno il valore di dichiarazioni sostitutive ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445.

L'accertamento della non veridicità delle suddette dichiarazioni pertanto comporterà, oltre alle sanzioni penali previste dalla stessa normativa, la decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al/i provvedimento/i emanato/i sulla base della dichiarazione non veritiera, ex art. 75 D.P.R. n. 445/2000, nonché dalla partecipazione alla procedura selettiva e dall'assunzione.

Non saranno in alcun modo presi in considerazione documenti allegati diversi da quelli richiesti, ivi compresi i *curricula vitae et studiorum* dei candidati.

L'idoneità fisica allo svolgimento delle mansioni dovrà essere attestata mediante presentazione di certificato medico al momento dell'assunzione.

Ai sensi dell'articolo 20 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, i candidati che necessitano di ausili e/o tempi aggiuntivi per lo svolgimento delle prove del presente avviso dovranno specificare nella domanda di partecipazione alla selezione, allegando idonea certificazione, l'eventuale ausilio necessario, nonché l'eventuale necessità di tempi aggiuntivi per lo svolgimento delle prove di selezione, in relazione al proprio handicap.

Tutta la documentazione indicata dovrà essere sottoscritta su ogni pagina e inserita in un'unica busta chiusa.

Per ragioni organizzative e data la ristrettezza dei tempi di svolgimento della procedura, Zètema Progetto Cultura S.r.l. non si assume alcuna responsabilità per mancata o tardiva ricezione delle suddette domande, anche se dovuta a disguidi postali, cause di

forza maggiore o caso fortuito o altri fatti ed eventi anche non dipendenti dal mittente. Non saranno prese in considerazione le domande inoltrate a Zètema a mezzo telegramma, fax o e-mail.

Inoltre, al fine di evitare dispersione di domande che potrebbe pregiudicare la partecipazione dei candidati alla selezione, le domande dovranno essere indirizzate ovvero consegnate esclusivamente presso il seguente indirizzo: **Zètema Progetto Cultura S.r.l. via Attilio Benigni n. 59 – 00156 Roma, all’attenzione del Responsabile del Procedimento Dott.ssa Gemma Rubino.** In caso di consegna a mano l’addetto alla ricezione delle domande provvederà a rilasciare apposita ricevuta senza che ciò comporti il riscontro dell’idoneità del plico alla ricezione.

Sulla busta dovranno essere indicati chiaramente in stampatello:

- Cognome e nome del candidato;
- Indirizzo di residenza, completo di numero civico, città e c.a.p.;
- La dicitura *“avviso pubblico per la selezione di n.1 operatore di call center madrelingua giapponese da assumere presso Zètema Progetto Cultura S.r.l.”*;

Il Responsabile del Procedimento procederà all’istruttoria delle domande pervenute, dichiarando inammissibili le domande presentate in modo difforme dalle modalità sopra indicate per mancanza degli elementi essenziali, della sottoscrizione, della copia del documento di identità, dalla copia sottoscritta di documento idoneo per soggiornare regolarmente in Italia, da allegarsi all’autocertificazione o pervenute tardivamente.

#### **Art. 5) Elenco delle domande ammesse e delle domande inammissibili**

L’elenco delle domande ammesse e di quelle inammissibili, con indicazione del motivo di inammissibilità, verrà pubblicato sul sito web [www.zetema.it/lavora\\_con\\_noi](http://www.zetema.it/lavora_con_noi) entro 60 giorni dal termine ultimo di presentazione della domanda e ciò varrà come notifica a tutti gli interessati. Coloro che, pur avendo presentato tempestivamente la domanda, non dovessero essere stati inseriti in nessuno dei due elenchi devono darne segnalazione entro 5 (cinque) giorni dalla data di pubblicazione degli elenchi, mediante telegramma o raccomandata a mano indirizzata al Responsabile del Procedimento.

## **Art. 6) Procedura di selezione**

La presente procedura si svolge mediante la valutazione dei titoli professionali dichiarati dai candidati, lo svolgimento di una prova d'esame scritta in lingua giapponese e lo svolgimento di un colloquio attitudinale. La graduatoria di merito sarà formulata in base al punteggio complessivo risultante dalla valutazione dei titoli professionali, dalla prova d'esame scritta e dal colloquio.

## **Art. 7) Commissione di valutazione.**

Zètema nominerà una commissione di valutazione per lo svolgimento della procedura selettiva.

Al momento dell'insediamento i membri della Commissione, ricevuto l'elenco degli ammessi, dovranno attestare di non essere in condizioni di incompatibilità e dovranno assumere, con apposito verbale, determinazioni su eventuali subcriteri di valutazione prima di procedere all'apertura dei plichi contenenti le domande dei candidati ammessi trasmesse dal Responsabile del Procedimento.

La Commissione dovrà esaminare le domande e disporre l'eventuale esclusione dei candidati che non risultano in possesso dei requisiti di partecipazione.

Per lo svolgimento della prova di esame, la Commissione potrà avvalersi dell'ausilio di esperti nella lingua giapponese o di un operatore esterno.

Per lo svolgimento delle operazioni la Commissione si avvarrà di un segretario verbalizzante.

## **Art. 8) Valutazione dei titoli professionali**

La Commissione potrà attribuire fino ad un massimo di 40 punti per la valutazione dei titoli professionali dichiarati dai candidati, secondo la seguente ripartizione:

Fino a 25 punti per esperienze dichiarate dai candidati in attività informative rivolte ad un'utenza giapponese con particolare riferimento al settore turistico – culturale;

Fino a 10 punti per esperienze in attività di interprete e/o traduttore italiano/giapponese – giapponese/italiano.

Fino a 5 punti per esperienze di docenza in corsi di lingua giapponese.

La Commissione dovrà tenere conto, nell'attribuzione del punteggio, della rilevanza, della durata e dell'adeguatezza delle attività svolte a costituire utile bagaglio formativo e conoscitivo per lo svolgimento delle mansioni proprie del profilo in selezione.

Saranno ammessi alle fasi successive della selezione soltanto i candidati che abbiano conseguito un punteggio minimo di 24 punti

L'elenco degli ammessi alla prova d'esame scritta verrà pubblicato su, sito internet di Zètema.

### **Art. 9) Prova d'esame scritta**

La prova d'esame scritta si articola in un questionario in lingua giapponese costituito da n. 40 quesiti a risposta chiusa e singola vertenti su temi di cultura generale e/o di attualità inerenti alla società italiana.

I candidati ammessi dovranno presentarsi a sostenere la prova d'esame scritta nel giorno, luogo e ora indicati sul sito della Società muniti di documento di riconoscimento in corso di validità.

Ad ogni risposta esatta verrà attribuito 1 punto. I candidati per essere ammessi al successivo colloquio attitudinale dovranno rispondere correttamente ad almeno 24 quesiti.

### **Art. 10) Colloquio attitudinale**

Il colloquio attitudinale, per il quale la Commissione potrà attribuire fino ad un massimo di 20 punti, si svolgerà presso la sede della Società, via A. Benigni n. 59, Roma, ed avrà ad oggetto capacità di comunicazione, capacità di gestione della relazione, capacità espressive, capacità relazionali e di *problem solving*, spinta motivazionale del candidato.

I candidati ammessi dovranno presentarsi a sostenere il colloquio attitudinale muniti di documento di riconoscimento in corso di validità.

### **Art. 11) Graduatorie dei candidati**

La Commissione, al termine del colloquio attitudinale, formulerà la graduatoria di merito dei candidati.

La graduatoria verrà formata sulla base dei punteggi conseguiti da ciascun candidato nella valutazione dei titoli professionali, nella prova d'esame scritta e nel colloquio attitudinale.

Il punteggio finale sarà calcolato in centesimi. I candidati, per essere considerati adeguati al profilo oggetto del presente avviso, devono conseguire il punteggio minimo di 60/centesimi.

A parità di merito sono richiamate e rese applicabili le vigenti disposizioni in materia di preferenza, se previamente dichiarate, di cui all'art. 5 comma 4 del D.P.R. n. 487/94 e successive modifiche ed integrazioni e, per il personale delle Forze Armate in congedo, il possesso dei requisiti di cui al D. Lgs. n. 66/2010; a fronte di ulteriore parità sarà preferito il candidato con la minore età.

La graduatoria sarà approvata secondo le modalità indicate nel "Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e inserimento di personale" e pubblicata sul sito internet [www.zetema.it/lavora\\_con\\_noi](http://www.zetema.it/lavora_con_noi) entro 30 giorni dalla data di conclusione del colloquio attitudinale.

In caso di rinuncia o di decadenza di un vincitore, Zètema Progetto Cultura S.r.l. si riserva la facoltà di procedere allo scorrimento della graduatoria.

La graduatoria delle selezioni oggetto del presente Avviso sarà valida per la durata di tre anni dalla pubblicazione e potrà essere utilizzata dalla Società per lo scorrimento nell'ambito delle assunzioni programmate e future non programmate aventi ad oggetto lo stesso profilo professionale e lo stesso inquadramento, conformemente a quanto previsto dal "Codice per la disciplina delle procedure di ricerca, selezione e inserimento di personale", limitatamente a coloro che hanno conseguito il punteggio minimo di 60/centesimi.

## **Art. 12) Comunicazioni.**

Tutte le comunicazioni relative alla presente selezione saranno effettuate esclusivamente mediante inserzione nel sito istituzionale [www.zetema.it/lavora\\_con\\_noi](http://www.zetema.it/lavora_con_noi).

Le pubblicazioni avverranno con almeno dieci giorni di anticipo rispetto al primo giorno di calendario delle prove.

Il vincitore del presente avviso sarà convocato successivamente, con comunicazione diretta mediante telegramma e/o raccomandata a/r, per la stipula del relativo contratto.

Qualora Zètema Progetto Cultura S.r.l. volesse procedere all'invio di comunicazioni mediante fax o posta elettronica o raccomandata a/r o telegramma, utilizzerà esclusivamente i dati indicati nella domanda dal candidato; dette forme di comunicazione dovranno comunque intendersi suppletive e non essenziali, sicché Zètema non potrà in nessun caso rispondere del mancato ricevimento di esse da parte dei candidati.

In caso di variazione di dati, il candidato, entro cinque giorni dall'avvenuto cambio, è tenuto a comunicare a Zètema Progetto Cultura S.r.l., all'indirizzo sopra indicato e all'attenzione del Responsabile del Procedimento, il nuovo recapito a mezzo raccomandata a/r o a mani.

Per ogni ulteriore chiarimento si può scrivere all'Ufficio del Responsabile del Procedimento presso Zètema Progetto Cultura S.r.l. all'indirizzo [selezione@zetema.it](mailto:selezione@zetema.it) fino a dieci giorni prima dalla data di scadenza di presentazione della domanda. Riguardo le domande ritenute pertinenti verrà pubblicata risposta scritta sul sito della Società.

#### **Art. 13) Trattamento dei dati personali e accesso agli atti**

I dati dei quali Zètema Progetto Cultura S.r.l. entrerà in possesso a seguito del presente avviso saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche, salve le previsioni normative di accessibilità agli atti trattandosi di procedura comparativa ad evidenza pubblica.

#### **Art. 14) Pubblicità**

Il presente Avviso sarà pubblicato in versione integrale sul sito internet di Zètema a partire dalla data del 17 luglio 2012 per 18 giorni consecutivi e per estratto sui quotidiani la Repubblica e Il Corriere della Sera nell'edizione del 17 luglio 2012.

Roma, 17 luglio 2012

L'Amministratore Delegato