

FORMATO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



Nome
Indirizzo

Il sottoscritto **Giovanni Santoro**, ai sensi degli art. 46 e 47 del DPR n. 445/2000 e s.m.i., consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 e s.m.i. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara sotto la propria responsabilità:

INFORMAZIONI PERSONALI

SANTORO, GIOVANNI
ISOLA NOVA DEL TRONCHETTO, 33

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da - a) Da marzo 2023 - a oggi
- Nome e indirizzo del datore di lavoro AVM - Azienda Veneziana Mobilità SpA | Isola Nova del Tronchetto 33 - 30135 Venezia
- Tipo di azienda o settore Società soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Venezia affidataria in house dei servizi di trasporto pubblico locale, mobilità integrata e marketing territoriale.
- Tipo di impiego – Qualifica rivestita Direttore Relazioni Esterne, Processi Innovativi e Controlli.
- Principali mansioni e responsabilità Responsabile dei rapporti con amministrazioni pubbliche e istituzioni, media e clienti, sviluppo dei processi innovativi nell'ambito dei servizi di mobilità e delle attività di controllo territoriale in contrasto all'evasione tariffaria per il servizio di trasporto pubblico, il servizio di sosta su stelli strisce blu, il servizio di gestione della zona traffico limitata degli autobus turistici. Responsabile politiche tariffarie dei servizi di trasporto pubblico e mobilità. Responsabile magazzino titoli di viaggio e beni di consumo. Responsabile relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso) e mobility management. Coordinatore di progetti di innovazione nei servizi alla clientela. Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia. Responsabile AVM progetto Contributo di accesso alla Città antica del Comune di Venezia e alle altre isole minori della laguna.
- Date (da - a) Da giugno 2017 - febbraio 2023
- Nome e indirizzo del datore di lavoro AVM - Azienda Veneziana Mobilità SpA | Isola Nova del Tronchetto 33 - 30135 Venezia
- Tipo di azienda o settore Società soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Venezia affidataria in house dei servizi di trasporto pubblico locale, mobilità integrata e marketing territoriale.
- Tipo di impiego – Qualifica rivestita Responsabile Relazioni Istituzionali e con la Clientela e Assistente del Direttore Generale.
- Principali mansioni e responsabilità Responsabilità nei rapporti con amministrazioni pubbliche e istituzioni, media e clienti. Responsabile politiche tariffarie dei servizi di trasporto pubblico e mobilità. Responsabile magazzino titoli di viaggio e beni di consumo. Responsabile relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso) e mobility management. Coordinatore di progetti di innovazione nei servizi alla clientela. Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia. Responsabile AVM progetto Contributo di accesso alla Città antica del Comune di Venezia e alle altre isole minori della laguna.
- Date (da - a) Da dicembre 2015 - a giugno 2017
- Nome e indirizzo del datore di lavoro AVM - Azienda Veneziana Mobilità SpA | Isola Nova del Tronchetto 33 - 30135 Venezia
- Tipo di azienda o settore Società soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Venezia affidataria in house dei servizi di trasporto pubblico locale, mobilità integrata e marketing territoriale.
- Tipo di impiego – Qualifica rivestita Assistente del Direttore Generale.
- Principali mansioni e responsabilità Responsabilità di pianificazione, coordinamento e gestione delle attività di monitoraggio e relazione con la clientela tramite i canali istituzionali e i social media, delle attività di analisi, studio e ricerca delle Società del Gruppo. Responsabile relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso). Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia.
- Date (da - a) Da giugno 2012 - a dicembre 2015
- Nome e indirizzo del datore di lavoro VeLa SpA | Isola Nova del Tronchetto 21 - 30135 Venezia

<ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore 	<p>lavoro</p> <p>Società soggetta alla direzione e coordinamento di AVM SpA, affidataria delle attività di rete vendita (tpl, musei, card, spettacoli), destination marketing, organizzazione eventi tradizionali ed incentive, gestione rete IAT.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Tipo di impiego – Qualifica rivestita • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Responsabile ufficio analisi, studi e ricerche.</p> <p>Attività di affiancamento alla Direzione Aziendale ed alle Direzioni di Gruppo per lo sviluppo ed il monitoraggio di progetti connessi a mobilità, turismo e cultura, politiche di prezzo e CRM.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da - a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego – Qualifica rivestita • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Da ottobre 2005 - a giugno 2012</p> <p>COSES - Consorzio per la Ricerca e la Formazione San Polo 1296 - 30125 Venezia</p> <p>Centro studi pubblico di proprietà degli Enti pubblici Comune di Venezia e Provincia di Venezia.</p> <p>Ricercatore</p> <p>Attività di ricerca e redazione di rapporti nell'ambito dell'economia e delle politiche della mobilità legate al turismo delle politiche turistico-territoriali e turistico-culturali a livello locale e metropolitano.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da - a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego – Qualifica rivestita • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Da giugno 2005 - aprile 2006</p> <p>RISPOSTE TURISMO S.r.l. - Venezia</p> <p>Impresa di business consulting, formazione e management turistico</p> <p>Collaboratore</p> <p>Attività di collaborazione su progetti di ricerca e redazione di rapporti nell'ambito dell'economia turistica e territoriale</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da - a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego – Qualifica rivestita • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Da ottobre 2003 - a oggi</p> <p>Università Ca' Foscari di Venezia - Dipartimenti di Economia e Management e Ciset, Società di progettazione, architettura, consulenza e servizi, Associazioni di categoria ed Istituti Secondari Superiori</p> <p>Docenza e consulenza</p> <p>Docente e consulente</p> <p>Attività di ricerca e consulenza per progetti di osservatorio turistico, pianificazione urbanistica in ambito turistico, piani di gestione e marketing, analisi di impatto economico delle filiere turistiche e culturali. Collaborazione individuale in qualità di docente e testimone aziendale nell'area didattica relativa all'economia, alle politiche, alla sostenibilità, al marketing del turismo, al destination management e alle politiche di mobilità delle destinazioni turistiche.</p>

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da - a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	<p>Da settembre - a dicembre 2015</p> <p>BUSINESS SCHOOL IL SOLE 24 ORE - Milano</p> <p>Master part time in Big Data & Business Analysis</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da - a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	<p>Da settembre 2010 - a giugno 2012</p> <p>UNIVERSITÀ CA' FOSCARI - Venezia</p> <p>Laurea Magistrale in Sviluppo Interculturale dei Sistemi Turistici</p> <p>Titolo tesi: Destination audit and tourism policies. Il fabbisogno informativo delle destinazioni turistiche e l'utilizzo di fonti alternative per la costruzione di osservatori turistici</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da - a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	<p>Giugno 2006</p> <p>TOURING CLUB ITALIANO - Milano</p> <p>Seminario: Come Gestire l'Offerta di una Destinazione Turistica</p>

- Date (da - a) Da novembre 2004 - a ottobre 2005
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione UNIVERSITÀ CA' FOSCARI, CISET - Venezia
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Master Universitario di I° livello in Economia e Gestione del Turismo
Project Work in collaborazione con Risposte Turismo: Il mercato crocieristico e l'economia urbana - l'impatto economico sulla città di Venezia
Master FSE per la Formazione di Manager dell'Innovazione del Sistema Turistico
- Date (da - a) Maggio 2005
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione UNIVERSITÀ DELLA THESSALIAS - Volos (Grecia)
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Corso Socrates Intensive Programme
International Experience in Tourism Destination Planning and Management
- Date (da - a) Da settembre 2000 - a novembre 2004
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione UNIVERSITÀ IULM - Milano
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Corso di Laurea di primo livello in Scienze Turistiche
Tesi in collaborazione con TradeLab. Titolo: Costo e valore del servizio di intermediazione turistica. Un'analisi comparata tra agenzie e "fai da te"
- Date (da - a) Da settembre 1995 - a luglio 2000
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione LICEO SCIENTIFICO "O. Grassi" - Savona
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Maturità scientifica

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

MADRELINGUA

ITALIANA

ALTRE LINGUE

INGLESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

BUONO
BUONO
BUONO

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.

OTTIMA CAPACITÀ DI LAVORARE IN TEAM, SVILUPPANDO IN PARALLELO ANCHE NOZIONI DI COMUNICAZIONE RELAZIONALE E VERSO FORNITORI E CLIENTI, SIA NEL CONTATTO DIRETTO SIA ATTRAVERSO I NUOVI MEDIA E CANALI PER IL LAVORO IN REMOTO. CAPACITÀ DI RAPPRESENTARE L'AZIENDA IN CONTESTI ISTITUZIONALI E MEDIA

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

ELEVATA CAPACITÀ DI OPERARE ORIENTANDO LE ATTIVITÀ ALLA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI, SIA IN MODO CONTINGENTE SIA IN MODO STRUTTURALE, RIVEDENDO PROCESSI, INNOVANDO E ACCOMPAGNANO LA CRESCITA DI COLLABORATORI, SETTORI DI APPARTENENZA E ALTRI SETTORI AZIENDALI. GESTIONE PROGETTI E PROCESSI COMPLESSI E MULTIDISCIPLINARI

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

*Con computer, attrezzature specifiche,
macchinari, ecc.*

PATENTE O PATENTI

ULTERIORI INFORMAZIONI

OTTIMA CONOSCENZA DEI PRINCIPALI PACCHETTI APPLICATIVI PER OFFICE AUTOMATION IN AMBIENTE WINDOWS E DWH AZIENDALI PER L'ESTRAZIONE E L'ANALISI DI DATI. COMPETENZA NELL'AMBITO DELLE TECNICHE DI ELABORAZIONE DATI E RICERCA. REDAZIONE DI CONTENUTI SUI PRINCIPALI SOCIAL MEDIA IN USO (FACEBOOK, TWITTER, TELEGRAM E INSTAGRAM).

B

Pubblicazioni

"Costs and benefits of touristic events: an application to Venice Carnival" in AlmaTourism - Journal of Tourism, Culture and Territorial Development n. 10

"Teatro La Fenice di Venezia: valutazione di impatto economico sul territorio della provincia di Venezia" - Final Report (pubblicazione on line)

"The relevance of the concept of capacity for the management of a tourist destination: theory and application to tourism management in Venice" in Rivista Italiana di Economia Demografia e Statistica - Volume LXVI n. 2

"Alberghi a Venezia: è vera ripresa?" in RdT - La Rivista del Turismo 1/2011, Centro Studi Touring Club Italiano

"Venezia: maneggiare con cura" in RdT - La Rivista del Turismo 1/2010, Centro Studi Touring Club Italiano

Numerose pubblicazioni sul sito del COSES - <http://coses.comune.venezia.it/>

Venezia, li 16/03/2023

Firmato
Giovanni Santoro