

**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) Dal 21 gennaio 2025 - 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 Direzione Relazioni Esterne e Processi Innovativi.
Direttore Direzione Operativa Controlli Territoriali e Sosta.
- Principali mansioni e responsabilità Rapporti con amministrazioni pubbliche e istituzioni, media e clienti. Sviluppo dei processi innovativi nell'ambito dei servizi di mobilità. Attività di controllo territoriale in contrasto all'evasione tariffaria per il servizio di trasporto pubblico, il servizio di sosta su stalli strisce blu e il servizio di gestione della zona traffico limitata degli autobus turistici. Gestione servizio di sosta nei parcheggi in struttura, nei parcheggi scambiatori e nei bicipark. Politiche tariffarie dei servizi di trasporto pubblico e mobilità. Sportello unico e magazzino titoli di viaggio e supporti. Relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso) e mobility management. Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia. Rappresentante AVM progetto Contributo di accesso alla Città antica del Comune di Venezia e alle altre isole minori della laguna.
- Date (da - a) Dal 01 gennaio 2025 - al 20 gennaio 2025
- 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 Direzione Relazioni Esterne Processi Innovativi e Servizi Ausiliari alla Mobilità di Terraferma.
Direttore ad interim Direzione Controlli Territoriali.
- Principali mansioni e responsabilità Rapporti con amministrazioni pubbliche e istituzioni, media e clienti. Sviluppo dei processi innovativi nell'ambito dei servizi di mobilità. Attività di controllo territoriale in contrasto all'evasione tariffaria per il servizio di trasporto pubblico, il servizio di sosta su stalli strisce blu e il servizio di gestione della zona traffico limitata degli autobus turistici. Gestione servizio di sosta nei parcheggi in struttura, nei parcheggi scambiatori e nei bicipark. Politiche tariffarie dei servizi di trasporto pubblico e mobilità. Sportello unico e magazzino titoli di viaggio e supporti. Relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso) e mobility management. Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia. Rappresentante AVM progetto Contributo di accesso alla Città antica del Comune di Venezia e alle altre isole minori della laguna.
- Date (da - a) Da ottobre 2024 - a dicembre 2024.
- 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 Direzione Relazioni Esterne e Processi Innovativi.
- Principali mansioni e responsabilità Rapporti con amministrazioni pubbliche e istituzioni, media e clienti. Sviluppo dei processi innovativi nell'ambito dei servizi di mobilità. Politiche tariffarie dei servizi di trasporto pubblico e

mobilità. Sportello unico e magazzino titoli di viaggio e supporti. Relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso) e mobility management. Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia. Rappresentante AVM progetto Contributo di accesso alla Città antica del Comune di Venezia e alle altre isole minori della laguna.

- Date (da - a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego – **Qualifica rivestita**
- Principali mansioni e responsabilità

Da marzo 2023 - a settembre 2024.

AVM - Azienda Veneziana Mobilità SpA | Isola Nova del Tronchetto 33 - 30135 Venezia.

Società soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Venezia affidataria in house dei servizi di trasporto pubblico locale, mobilità integrata e marketing territoriale.

Direttore Direzione Relazioni Esterne, Processi Innovativi e Controlli.

Rapporti con amministrazioni pubbliche e istituzioni, media e clienti. Sviluppo dei processi innovativi nell'ambito dei servizi di mobilità. Attività di controllo territoriale in contrasto all'evasione tariffaria per il servizio di trasporto pubblico, il servizio di sosta su stalli strisce blu, il servizio di gestione della zona traffico limitata degli autobus turistici. Politiche tariffarie dei servizi di trasporto pubblico e mobilità. Sportello unico e magazzino titoli di viaggio e supporti. Relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso) e mobility management. Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia. Rappresentante AVM progetto Contributo di accesso alla Città antica del Comune di Venezia e alle altre isole minori della laguna.

- Date (da - a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego – **Qualifica rivestita**
- Principali mansioni e responsabilità

Da giugno 2017 - febbraio 2023.

AVM - Azienda Veneziana Mobilità SpA | Isola Nova del Tronchetto 33 - 30135 Venezia.

Società soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Venezia affidataria in house dei servizi di trasporto pubblico locale, mobilità integrata e marketing territoriale.

Responsabile Funzione Relazioni Istituzionali e con la Clientela e Assistente del Direttore Generale.

Rapporti con amministrazioni pubbliche e istituzioni, media e clienti. Politiche tariffarie dei servizi di trasporto pubblico e mobilità. Sportello unico e magazzino titoli di viaggio e supporti. Relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso) e mobility management. Progetti di innovazione nei servizi alla clientela. Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia. Rappresentante AVM progetto Contributo di accesso alla Città antica del Comune di Venezia e alle altre isole minori della laguna.

- Date (da - a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego – **Qualifica rivestita**
- Principali mansioni e responsabilità

Da dicembre 2015 - a giugno 2017.

AVM - Azienda Veneziana Mobilità SpA | Isola Nova del Tronchetto 33 - 30135 Venezia.

Società soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Venezia affidataria in house dei servizi di trasporto pubblico locale, mobilità integrata e marketing territoriale.

Assistente del Direttore Generale.

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. Relazioni con la clientela (reclami, segnalazioni, richieste di rimborso). Rappresentante AVM nella Destination Management Organization di Venezia.

- Date (da - a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego – **Qualifica rivestita**
- Principali mansioni e responsabilità

Da giugno 2012 - a dicembre 2015.

VeLa SpA | Isola Nova del Tronchetto 21 - 30135 Venezia.

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.

Responsabile ufficio analisi, studi e ricerche.

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.

- Date (da - a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di azienda o settore
- Tipo di impiego – **Qualifica rivestita**
- Principali mansioni e responsabilità

Da ottobre 2005 - a giugno 2012.

COSES - Consorzio per la Ricerca e la Formazione | San Polo 1296 - 30125 Venezia.

Centro studi pubblico di proprietà degli Enti pubblici Comune di Venezia e Provincia di Venezia. Ricercatore.

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.

- Date (da - a) Da giugno 2005 - aprile 2006.
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro RISPOSTE TURISMO S.r.l. – Venezia.
 - Tipo di azienda o settore Impresa di business consulting, formazione e management turistico.
 - Tipo di impiego – **Qualifica rivestita** Collaboratore.
 - Principali mansioni e responsabilità Attività di collaborazione su progetti di ricerca e redazione di rapporti nell'ambito dell'economia turistica e territoriale.
-
- Date (da - a) Da ottobre 2003 - a oggi.
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro 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.
 - Tipo di azienda o settore Docenza e consulenza.
 - Tipo di impiego – **Qualifica rivestita** Docente e consulente.
 - Principali mansioni e responsabilità 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.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da - a) Da settembre - a dicembre 2015.
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione BUSINESS SCHOOL IL SOLE 24 ORE - Milano.
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Master part time in Big Data & Business Analysis.
-
- Date (da - a) Da settembre 2010 - a giugno 2012.
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione UNIVERSITÀ CA' FOSCARI – Venezia.
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Laurea Magistrale in Sviluppo Interculturale dei Sistemi Turistici.
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.
-
- Date (da - a) Giugno 2006.
 - Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione TOURING CLUB ITALIANO – Milano.
 - Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio Seminario: Come Gestire l'Offerta di una Destinazione Turistica.
-
- 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)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Da settembre 2000 - a novembre 2004.
UNIVERSITÀ IULM – Milano.

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)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Da settembre 1995 - a luglio 2000.
LICEO SCIENTIFICO "O. Grassi" - Savona.

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

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

INGLESE.

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 ACCOMPAGNANDO 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.

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).

PATENTE O PATENTI

B.

ULTERIORI INFORMAZIONI

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 21/01/2025

Firmato
Giovanni Santoro