

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 17 ottobre 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 Coordinamento Operativo Servizi
Direttore Direzione Operativa Coordinamento TPL Lagunare e Comunicazione Utenza
Direttore ad interim Direzione Cantieri Navali
Direttore Direzione Operativa Mobilità Privata
- Principali mansioni e responsabilità Coordinamento generale dei servizi affidati ad AVM nell'ambito dei contratti di servizio del trasporto pubblico e della mobilità privata. Gestione del rapporto con gli organi di stampa e coordinamento media, anche nell'ambito dell'infomobilità. Coordinamento esercizio di navigazione e cantieri navali. Gestione attività di manutenzione delle unità navali e piano investimenti nuove costruzioni. Gestione servizio di sosta nei parcheggi in struttura e nei bicipark, approdi non di linea, darsene e rimozione natanti. 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 febbraio 2025 - al 16 ottobre 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 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) 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)
 - Nome e indirizzo del datore di lavoro
 - Tipo di azienda o settore
 - Tipo di impiego – **Qualifica rivestita**
 - Principali mansioni e responsabilità
- Da ottobre 2024 - a dicembre 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 e Processi Innovativi.
 - 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) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego – Qualifica rivestita • Principali mansioni e responsabilità	Da giugno 2005 - aprile 2006. RISPOSTE TURISMO S.r.l. – Venezia. Impresa di business consulting, formazione e management turistico. Collaboratore. Attività di collaborazione su progetti di ricerca e redazione di rapporti nell'ambito dell'economia turistica e territoriale.
• 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 2003 - a oggi. 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. Docenza e consulenza. Docente e consulente. 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) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Da settembre - a dicembre 2015. BUSINESS SCHOOL IL SOLE 24 ORE - Milano. Master part time in Big Data & Business Analysis.
• Date (da - a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	Da settembre 2010 - a giugno 2012. UNIVERSITÀ CA' FOSCARI – Venezia. 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) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Giugno 2006. 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)	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.

- | | |
|---|--------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura | BUONO. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di scrittura | BUONO. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di espressione orale | 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.*

**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

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

PATENTE O PATENTI

ULTERIORI INFORMAZIONI

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.

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 21/01/2025

Firmato
Giovanni Santoro