

## INFORMAZIONI PERSONALI

**Clarissa Crusco****ESPERIENZA  
PROFESSIONALE**Da Marzo 2023  
A Oggi**Risorse Umane - Formazione  
POSTE ITALIANE S.P.A. – FILIALE DI VARESE, LOMBARDIA****Sede operativa:** Viale Belforte, 178 – 21100 Varese

Responsabile della gestione e del monitoraggio del processo formativo dei dipendenti, sin dal momento del loro inserimento in azienda. Accoglienza e onboarding in filiale.  
Valutazione delle esigenze formative della risorsa e aggiornamento del libretto formativo, mediante l'utilizzo della piattaforma Cloud Oracle HCM (Human Capital Management).  
Tutoraggio di corsi in e-learning e di webinar. Tutor per i percorsi IVASS ed ESMA (gestione tramite la piattaforma Gaja), programmazione e svolgimento dei relativi test.  
Analisi dei dati di filiale da riportare periodicamente alla macroarea, con l'obiettivo del miglioramento dei processi formativi aziendali.

Da Settembre 2022  
A Oggi**Docente Formatore/HR Trainer  
LIBERA PROFESSIONE**

Docenza in aula (e online) di corsi formativi dedicati ad adulti disoccupati e giovani apprendisti che devono essere rispettivamente reimpiegati o inseriti nel mondo del lavoro. Impartizione delle lezioni e preparazione dei materiali, dispense e lucidi; preparazione di verifiche in itinere e test finali.

I corsi tenuti, fino ad ora, riguardano i seguenti ambiti:

- MS OFFICE PER IL LAVORO
- MS EXCEL PER IL LAVORO (livello base, intermedio, avanzato)
- Organizzazione aziendale; comunicazione aziendale
- Diritto del lavoro
- Disponibilità a corsi nuovi o altri corsi inerenti le competenze acquisite con gli studi

Da Maggio 2021  
A Marzo 2023**Direttore Coordinatore di Ufficio Postale  
POSTE ITALIANE S.P.A. – FILIALE DI VARESE, LOMBARDIA****Sede operativa:** Via E. Femi, 2749 – 21027 Ispra (presso JRC)

Accoglienza clienti, attività di front – office e back – office, registrazione e inserimento di dati con successiva elaborazione delle informazioni del cliente; gestione di operazioni finanziarie (pagamento di pensioni e assegni postali, accettazione di bollettini di conto corrente, verifica del fondo cassa, apertura e ricariche carte di credito e prepagate, ecc.); gestione e caricamento atm, gestione dei pacchi e della corrispondenza; vendita di francobolli e altri prodotti postali; accettazione di telegrammi e vaglia; emissione/rimborso di buoni postali; apertura/estinzione di libretti di risparmio e operazioni sugli stessi; collaborazione e presentazione di relazioni di andamento ai superiori.

- Da Settembre 2020  
A Maggio 2021
- Operatore di sportello**  
**POSTE ITALIANE S.P.A. – FILIALE DI VARESE, LOMBARDIA**
- Sede operativa:** Viale Belforte, 138 – 21100 Varese
- accoglienza clienti, attività di front – office, registrazione e inserimento di dati con successiva elaborazione delle informazioni del cliente; gestione di operazioni finanziarie (pagamento di pensioni e assegni postali, accettazione di bollettini di conto corrente, verifica del fondo cassa, apertura e ricariche carte di credito e prepagate, ecc.); gestione dei pacchi e della corrispondenza; vendita di francobolli e altri prodotti postali; accettazione di telegrammi e vaglia; emissione/rimborso di buoni postali; apertura/estinzione di libretti di risparmio e operazioni sugli stessi; collaborazione e presentazione di relazioni ai superiori.
- Da Gennaio 2012  
A oggi
- Insegnante privato**
- Lezioni private per ripetizioni o aiuto compiti a studenti di scuole elementari, medie e superiori anche e soprattutto con problemi di dislessia, disgrafia e discalculia. Utilizzo di differenti metodi per l'apprendimento, tra cui mappe concettuali.
- Da Gennaio 2018  
A Giugno 2018
- Segretaria amministrativa – supporto manageriale**  
**ORTOFRUTTA L'ARCOBALENO S.R.L.**
- Sede operativa:** Via Milano, 2 – 21021 Angera VA
- Redazione prima nota, emissione di fatture ed archiviazione delle stesse, gestione di carico/scarico merci e bolle, gestione ordini, gestione dei contatti con i clienti e con i fornitori, gestione linee telefoniche e servizio mail, gestione social network e sito web aziendali, corrispondenza, disbrigo di pratiche di ufficio, pulizia ufficio, proposte per l'acquisizione di nuovi clienti, riflessioni su turismo, cibo e comportamenti del cliente/turista. Incremento di conoscenze teoriche e basilari inerenti le attività economiche aziendali e la gestione aziendale.
- Da Settembre 2011  
A Settembre 2012
- Addetta al front – office | Receptionist**  
**HOTEL & RESIDENCE MONTELAGO \*\*\*\***
- Sede operativa:** Via Roma, 30 – 21020 Temate VA
- Accoglienza clienti, check – in e check – out, assegnazione camera, realizzazione itinerari e percorsi di visita per i turisti. Gestione prenotazioni attraverso linee telefoniche, servizio mail e altri canali di vendita. Prenotazione mezzi di trasporto per spostamento. Emissione dei documenti di fatturazione.
- Da Maggio 2009  
A Settembre 2009
- Receptionist | Cameriera**  
**HOTEL E RISTORANTE IL SOLE DI RANCO \*\*\*\***
- Sede operativa:** Piazza Venezia, 5 – 21020 Ranco VA
- Accoglienza clienti, check – in e check – out, assegnazione camera, gestione prenotazioni. Servizio colazioni, pranzo e cena al ristorante dell'albergo. Precisamente ho maturato un periodo (volontario) come tirocinante e stagista pertinente il quarto anno scolastico, per tutto ciò che concerne le mansioni di operatore turistico.
- Da Marzo 2008  
A Gennaio 2009
- Cameriera**  
**RISTORANTE IL TUCANO'**
- Sede operativa:** Via Borghi, 21 – 21024 Biandronno VA
- Servizio di accoglienza al cliente, gestione prenotazione tavoli, servizio al tavolo dall'antipasto al dolce, bevande comprese. Allestimento della sala per eventi, congressi e convegni aziendali.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Da Settembre 2018  
A Aprile 2023

Corso di Laurea Magistrale in Management e Finanza  
Curriculum Risorse Umane – Facoltà di Economia  
Scienze economico-aziendali (Classe LM – 77)  
Con abilitazione all'insegnamento (24 cfu)  
Votazione 101/110

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE, Via Perrone, 18 – 28100 Novara

Organizzazione e gestione delle risorse umane; diritto del lavoro, relazioni industriali e pari opportunità; design e comportamento organizzativo; HR Analytics; Business Information Management, economia del capitale umano; economia del personale; Inglese economico; Strategie, politiche di impresa e people strategy, mercati emergenti, Pedagogia e psicologia generali, Sociologia del lavoro; Emerging Trends in Human Resource Management.

Realizzazione di un progetto sul Change Management, in collaborazione con Associazione Assochange di Milano, conseguendo il primo premio in Italia

Da Settembre 2015  
A Luglio 2018

Laurea Triennale in Promozione e Gestione del Turismo  
Facoltà di Economia – Scienze del Turismo (Classe L-15)  
Votazione 109/110

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL PIEMONTE ORIENTALE, Via Perrone, 18 – 28100 Novara

Economia aziendale, economia del turismo, economia politica (microeconomia e macroeconomia), organizzazione aziendale e organizzazione di aziende turistico – ricettive, gestione di impresa e tecnica turistica, marketing. Statistica del turismo, geografia economica e geografia del turismo. Diritto pubblico, diritto privato, diritto commerciale e diritto del turismo. Storia delle civiltà, storia dell'arte, antropologia culturale. Programmazione di viaggi ed itinerari turistici, sviluppo e marketing dei territori turistici, analisi e rappresentazione dei paesaggi, analisi della qualità ambientale. Inglese e francese.

Da Settembre 2010  
A Giugno 2014

Corso di Laurea Triennale in Economia e Commercio  
(carriera interrotta – titolo non conseguito)

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO – BICOCCA, Piazza dell'Ateneo Nuovo, 1 – 20126 Milano

Analisi matematica, statistica descrittiva, informatica, economia aziendale, economia politica (macro e micro economia), politica economica. Diritto pubblico, diritto privato. Informatica di base. Inglese.

Da Settembre 2005  
A Luglio 2010

Diploma di Operatore Tecnico Turistico  
Votazione 78/100

IPC LUIGI EINAUDI, Via Como, 21 – 21100 Varese VA

Materie letterarie e scientifiche di base. Materie di indirizzo: Lingue straniere (Inglese, Francese, Spagnolo), Economia Aziendale, Economia Turistica, Tecnica Turistica, Ricevimento ed Accoglienza Turistica, Trattamento Testi, Psicologia.

Utilizzo di programmi informatici per la realizzazione di lettere ai clienti, mail, emissione di fatture, voucher e altri documenti legati al settore turistico. Utilizzo di metodi e strumenti principali per la prenotazione di viaggi (alloggio e trasporto). Creazione di itinerari di viaggio e pacchetti turistici, anche in lingua straniera. Impiego di strumenti di Business Plan, Main Book e Main Courante.

**COMPETENZE PERSONALI**

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	Buono	Buono	Buono	Buono	Buono
Francese	Buono	Buono	Buono	Buono	Buono
Spagnolo	Sufficiente	Sufficiente	Scarso	Scarso	Scarso

Competenze comunicative Buone competenze comunicative possedute nell'ambito dei vari lavori svolti.

 Competenze organizzative, gestionali e comunicative Capacità di svolgere il lavoro in maniera autonoma, senso dell'ordine, ottime capacità di lavorare in team e ottima predisposizione al contatto con il pubblico. Problem solving.  
 Capacità di accogliere e gestire il cliente, e soddisfare al meglio le sue esigenze. Capacità di gestire studenti (singolarmente o in gruppo), anche come problemi di dislessia o disgrafia.

Competenze professionali Buona conoscenza del programma informativo Windows e ottima conoscenza del pacchetto Office (Word, Excel, Power Point). Buona dimestichezza con Internet, posta elettronica e social network.

Patente di guida Patente di guida automobilistica di categoria B. Automunita.

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

Disponibilità immediata part – time e full – time.

**ALLEGATI**

Attestato della Sicurezza sul Lavoro, conseguito online.  
 Attestato di premiazione Contest Assochange.  
 Attestato di partecipazione al corso "Come lavorare nei Disturbi Specifici dell'Apprendimento"  
 Attestato di partecipazione al corso "Sviluppare l'intelligenza emotiva"  
 Attestato di partecipazione alla "Coaching Week: orientamento al lavoro e all'autoimprenditoria"  
 Attestato di abilitazione all'insegnamento (24 cfu) per le classi di concorso A-21, A-45, A-46, A-47.

 Dati personali Il sottoscritto, sotto la propria responsabilità, ai sensi degli artt. 46 e 47 DPR 445/2000 e successive modifiche e/o integrazioni, e consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del citato D.P.R. , dichiara che i dati sopra riportati corrispondono al vero.  
 Autorizza inoltre il CFP TICINO MALPENSA al trattamento di tali dati nel rispetto del Regolamento Generale sulla protezione dei dati UE 679/2016.  
 Autorizzo alla pubblicazione del mio Curriculum Vitae e/o dei miei dati personali ai fini della pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet dell'Ente, come previsto dal D.Lgs. n. 33/2013.

10.05.23

Clarissa Crusco