

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome **SABRINA BERGO**  
Indirizzo  
Telefono  
Fax  
E-mail  
  
Nazionalità Italiana  
  
Data di nascita

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

- Date (da – a) *1995 a tutt'oggi*
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **IIS GAE AULENTI – BIELLA (I.P.S.S.A.R “ E. Zegna”)**
- Tipo di azienda o settore *Istituto professionale di Stato per i servizi alberghieri e della ristorazione*
- Tipo di impiego *Docente tecnico-pratico “tecnica dei servizi e pratica operativa” nelle classi ad indirizzo “addetto ai servizi di ricevimento”, “addetto ai servizi di accoglienza”.*

Nell'ambito dell'intero quinquennio la mia disciplina d'insegnamento “laboratorio dei servizi di accoglienza turistica” si concentra sulla relazione con gli ospiti, sulla comunicazione verbale e non verbale nei rapporti col pubblico (ospiti e stakeholders), e sulle modalità di accoglienza e gestione dei servizi di front desk orientati ai diversi target di turisti/clientela. Particolari approfondimenti sono dedicati all'accoglienza dei clienti con esigenze speciali e alla gestione dei reclami.

Un consistente numero di ore di insegnamento è dedicato alla comunicazione telefonica, alla gestione dei messaggi e, più in generale, all'utilizzo pratico del centralino.
- Principali mansioni e responsabilità 

Partecipazione a vari progetti all'interno dell'Istituto, fino all'A. S. 2015/2016: referente orientamento in ingresso e in uscita per l'I.P.S.S.A.R. “E. ZEGNA”.

SERVIZI ESTERNI E ATTIVITA' TECNICO-PRATICHE: in occasione di convegni e di eventi organizzati dall'Istituto o da altri enti/istituti del territorio mi occupo di organizzare e sovrintendere ai servizi di accoglienza, al presidio delle varie postazioni e all' allestimento delle sale o di eventuali aree espositive.

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

Data: Anno Accademico 2014/2015:  
Titolo: Laurea triennale in “Scienze dell'amministrazione e consulenza del lavoro”  
Istituto di Istruzione: Dipartimento di Giurisprudenza - Università degli studi di Torino  
Voto finale 106/110  
  
• Date (da – a) Luglio 1990  
• Nome e tipo di istituto di istruzione I.P.S.S.A.R. “G. Pastore” – Varallo Sesia. VC

<ul style="list-style-type: none"> <li>o formazione</li> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> <li>• Qualifica conseguita</li> <li>• Livello nella classificazione nazionale</li> </ul>	<p>Tecnica turistico/alberghiera; psicologia e sociologia del turismo; organizzazione e tecnica amministrativa alberghiera. Lingua francese, inglese e tedesca</p> <p>Diploma di maturità di “tecnico delle attività alberghiere”</p> <p>voto 56/60</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date (da – a)</li> <li>• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</li> <li>• Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</li> <li>• Qualifica conseguita</li> <li>• Livello nella classificazione nazionale</li> </ul>	<p>30/05/88</p> <p>I.P.S.S.A.R. “G. Pastore” – Varallo Sesia. VC</p> <p>Tecnica turistico/alberghiera; esercitazioni pratiche di front desk consistenti nell'utilizzo del centralino elettronico, accoglienza e assistenza del personale, ospiti e alunni al banco di accoglienza dell'istituto. Esercitazioni pratiche di back office e gestione dell'economato della scuola.</p> <p>STAGES: esperienze di stages durante il triennio di qualifica presso la reception e il centralino di varie strutture alberghiere situate al Lago Maggiore, Lago d'Orta e in Valle d'Aosta.</p> <p>Qualifica prof.le “Addetto ai servizi di ricevimento, portineria, segreteria d'albergo”</p> <p>Voto 78/100</p>
<b>CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI</b>	
PRIMA LINGUA	<b>Italiano</b>
ALTRE LINGUE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di lettura</li> <li>• Capacità di scrittura</li> <li>• Capacità di espressione orale</li> </ul>	<p>Francese: buono    Tedesco: scolastico    Inglese: ottimo</p> <p>Francese: buono    Tedesco: scolastico    Inglese: buono</p> <p>Francese: buono    Tedesco: scolastico    Inglese: ottimo</p> <p>La conoscenza della lingua inglese è stata approfondita nel corso di un soggiorno “au pair” dal giugno a settembre 1988 presso la famiglia Cary, Lucius and Joanna, nella località di Henley-on-Thames (Oxfordshire).</p> <p>Nell'anno accademico 2014 è stato sostenuto un esame di lingua inglese corrispondente al livello B2 su tematiche economico-sociali dell'UE con valutazione finale pari a 28/30.</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	OTTIME CAPACITÀ RELAZIONALI OTTIME DOTI COMUNICATIVE
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	OTTIME CAPACITÀ ORGANIZZATIVE e ATTITUDINE AL LAVORO DI GRUPPO.
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	UTILIZZO PC, dei principali software in uso e pacchetti applicativi per videoscrittura e gestione dati.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE Capacità e propensione a lavorare per obiettivi. Spiccata predisposizione alle relazioni interpersonali e alla gestione di piccoli gruppi di lavoro.

PATENTE O PATENTI B

**ULTERIORI INFORMAZIONI** Sono appassionata di viaggi, interior design e industrial design, lettura (in particolare saggistica).

### **ALLEGATI**

Il sottoscritto è a conoscenza che, ai sensi dell'art. 26 della legge 15/68, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali. Inoltre, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 675/96 del 31 dicembre 1996.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003.

Firma  
*Sabrina Bergo*