

INFORMAZIONI PERSONALI

Dott.ssa Serena Chionna

→ ESPERIENZA LAVORATIVA

<p>Dall'1 Maggio 2024</p> <p>Da gennaio 2012 (con assegnazione formale incarico a decorrere dal 1 maggio 2015) Descrizione delle principali responsabilità</p>	<p>Referente di scalo/Chief Supervisor per lo scalo di BDS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto al Capo Scalo; assunzione in delega del Capo Scalo della rappresentanza dello Scalo nei rapporti con Vettori ed Enti Esterni. <p>Responsabile attività di training per gli scali di BDS e TAR c/o Aeroporti di Puglia S.p.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione dello <i>staff</i> in forza sullo scalo di BDS-TAR, per le mansioni di: SPV, addetti al front-line (check-in ed imbarchi); addetti alle operazioni di rampa; addetti al W&B; addetti U.C.V.; <i>Dispatcher</i>; addetti Squadra Operativa; O.U.A., con controllo di certificazioni in scadenza e registrazione su piattaforme aziendali Oltre alla formazione di base obbligatoria, somministrazione di corsi sui seguenti DCS/SOFTWARE: <ul style="list-style-type: none"> ▪ A-ICE A-DCS (componente <i>check-in; Weight & Balance; MATRIX</i>); Amadeus Altéa CM – Gruppo Lufthansa (certificazione ufficiale ALTEA CUSTOMER MANAGEMENT TRAINER, per Lufthansa – conseguita a febbraio 2022); EVIONICA; FLY – JFE British Airways (certificazione TTT “<i>British Learning Academy</i>” – conseguita a lug. 2022); GONOW (Eurowings, Vueling, Ryanair, Volotea); MDM; SITA SDCS (componente <i>check-in e Weight & Balance</i>); SKYPORT Navitaire (Ryanair, Volotea); Inform (<i>Gate Management; Real Time</i>); Workflow; Self-web; SAS; ATM • In collaborazione con i colleghi della divisione training, produzione del materiale didattico e relativi aggiornamenti (Manuali, <i>Quick Reference</i>, PPT per aule) • Attività di affiancamento nelle mansioni operative • Tutoraggio di corsi somministrati in modalità <i>e-learning</i> • <i>Entry-point</i> per i vettori assistiti, start-up dei nuovi vettori • Partecipazione ad audit interni, dei vettori assistiti nonché di enti preposti • Somministrazione <i>remedial training</i> e nell’ambito della gestione della <i>safety</i>, interviste con lo staff, individuazione di “<i>root causes</i>”, analisi degli eventi, redazione di “<i>Quality & Safety Bulletin</i>” • <i>Proficiency check</i> e <i>audit</i> interni, riportando al Responsabile Qualità • Pubblicazione info operative e aggiornamenti procedurali tramite MDM • Membro delle commissioni ENAC per certificazione GPG, in qualità di esperto di lingua inglese • Dalla Winter19 corsi <i>De/Anti-icing</i>, dopo conseguimento certificazione DI-L40. Produzione materiale didattico e somministrazione corsi interni a O.U.A., addetti agibilità, SPV. Da Maggio 2022 Nomina a Responsabile della formazione <i>De/Anti-icing</i> con assegnazione di DI-L70
---	--

<p>Dal 1 agosto 2005 al 30 aprile 2015</p> <p>Descrizione delle principali responsabilità</p>	<p>Addetta di Scalo c/o Aeroporti di Puglia S.p.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Addetta <i>front-line</i> • Addetta ufficio <i>Lost&Found</i> • Addetta di Rampa • Addetta al centraggio, bilanciamento aeromobili, C.O.S. (dal 2006), addetta UCV
<p>Tipo di azienda, settore</p>	<p>Società di gestione e servizi aeroportuali</p>
<p>Dal 18 maggio 2004 al 31 Luglio 2005</p> <p>Descrizione delle principali responsabilità</p>	<p>Impiegata "Qualità e controllo" c/o Salver S.p.A via D. Macaluso 2/4 72100 Z.I Brindisi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica dei processi e dei componenti dell'A380 realizzati con redazione puntuale di <i>First Article Inspection</i> (FAI) • Traduzioni di: "Manuale di Qualità" dell'azienda, manuale "TAKSY", <i>Manufacturing plan</i>, Procedure interne e dei clienti • Gestione e traduzione della documentazione relativa alla certificazione NADCAP • Contatti con clienti e fornitori esteri
<p>Tipo di azienda, settore</p>	<p>Industria del settore aeronautico</p>

→ FORMAZIONE

<p>Novembre 2023</p> <p>Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio</p>	<p>Corso <i>Train the trainer: "PUSHBACK operations & Walkout assistance"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodi didattici - Tecniche di comunicazione - Operazioni di <i>pushback</i> - Comunicazioni <i>ground-cockpit</i>
<p>Ottobre 2022</p> <p>Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio</p>	<p>Corso <i>Train the trainer: "Italian Flight Safety Committee"</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Metodi didattici - Obiettivi formativi - Principi generali di comunicazione - Metodi di valutazione - <i>Public speaking</i> - Gestione discenti - Preparazione materiale didattico - Gestione <i>feedback</i>

<p>Maggio 2015 – Ottobre 2023</p> <p>Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio</p>	<p>Conseguimento certificazione annuale “SERP coordinator” gruppo Lufthansa Da febbraio 2022 Certificazione per “Local Family Assistance”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza dei piani di emergenza aeroportuali e dei vettori del gruppo LH - Ruoli e responsabilità dell’“EMERGENCY RESPONSE CENTER” - Familiarizzazione con <i>form</i> da utilizzare - Comunicazione e contatti con i media - Definizione di <i>Local Family Assistance Center (Psychological Basics, Communication Basics, Difficult Communication Situations)</i>
<p>Dicembre 2003</p> <p>Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio</p>	<p>Corso di Alta Formazione post-laurea cofinanziato dal Miur e dal FSE nell’ambito del PON “Ricerca scientifica, sviluppo tecnologico, alta formazione” (c/o Custodia s.r.l. Bergamo): “Percorso formativo professionalizzante nel turismo eco-compatibile Puglia”</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Marketing</i> - Legislazione turistica e ambientale - Geografia - Organizzazione aziendale - <i>Management</i> turistico
<p>Dicembre 2001</p> <p>Principali materie/abilità professionali oggetto dello studio</p>	<p>Laurea in Lingue e letterature straniere</p> <p>Lingua e letteratura inglese e spagnola</p>

→ CAPACITÀ E COMPETENZE PROFESSIONALI

<p>MADRELINGUA</p> <p>LINGUE STRANIERE</p>	<p>ITALIANO</p> <p>INGLESE: livello C1 SPAGNOLO: livello C1 (capacità di comprensione, lettura, scrittura ed espressione orale)</p>
<p>CAPACITA' COMUNICATIVE</p> <p>CAPACITA' ORGANIZZATIVE</p> <p>ABILITA' INFORMATICHE</p>	<p>Elevate capacità comunicative sviluppate grazie ad esperienze personali e attraverso l’attività pratica durante lo svolgimento delle attività professionali quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mansioni in qualità di Addetta di Scalo; - numerose attività TTT che mi hanno fornito opportunità di formazione in ambiente internazionale e di confronto con diverse realtà; - attività di <i>trainer</i>. <p>Capacità di lavorare in <i>team</i> e per obiettivi: l’esperienza di coordinamento delle attività di rampa, le mansioni di <i>trainer</i> e, in particolare, il coinvolgimento in numerose attività di gestione delle attività operative di scalo mi hanno consentito di sviluppare capacità eccellenti di programmazione ed organizzazione del lavoro.</p> <p><i>Softwares</i> del pacchetto Microsoft OFFICE; impiego principali piattaforme <i>e-learning</i>; <i>softwares</i> ambiente WINDOWS</p>

*Dichiarazione di veridicità e autenticità del CV: "Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del DPR 445/2000 dichiaro, altresì, di essere informato che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa e che al riguardo competono al sottoscritto tutti i diritti previsti all'art.7 della medesima legge"

*Autorizzo il ricevente al trattamento dei dati personali secondo le disposizioni della D.Lgs.196/03"

Data 30.04.2024