

INFORMAZIONI PERSONALI Serena Chionna

✉ schionna@aeroportidipuglia.it

Genere: Femminile | Data di Nascita 02 Settembre 1973 | Nazionalità Italiana

➔ ESPERIENZA LAVORATIVA

Da Luglio 2023	Chief Supervisor
Descrizione delle principali responsabilità	Aeroporti di Puglia S.p.A. Viale Enzo Ferrari, Bari Palese, Italy Impiegata c/o “Aeroporto del Salento” c.da Baroncino 72100 Casale, Brindisi
	Supporto al Capo Scalo nel coordinamento delle operazioni di assistenza, in condizioni di regolarità, sicurezza e qualità e in osservanza delle procedure aeroportuali e del regolamento di scalo; assunzione in delega del Capo Scalo della rappresentanza dello Scalo nei rapporti con Vettori ed Enti Esterni. Riporta al Caposcalo, in particolare: • supervisiona e controlla l’operatività dello scalo garantendo il rispetto degli obiettivi di produttività e gli standard di qualità e sicurezza; • supporta il Capo Scalo nella valutazione delle performances delle Risorse Umane dell’unità organizzativa; • supporta il Capo Scalo nella risoluzione di eventuali anomalie attraverso l’adeguamento dei livelli di erogazione dei servizi; • in rappresentanza o in assenza del Capo Scalo, assume la titolarità dell’organizzazione nei confronti degli Enti esterni, dei vettori e dei passeggeri; • funge da raccordo tra Capo Scalo e responsabili di settore; • schedula regolarmente riunioni operative; partecipa ai riesami di Attività di Scalo con i Responsabili di Settore e i Supervisor;
Tipo di azienda, settore	Società di gestione e servizi aeroportuali

Da Gennaio 2012 (assegnazione ufficiale incarico dall'1 Maggio 2015)	<u>Addetta al training</u> Aeroporti di Puglia S.p.A. Viale Enzo Ferrari, Bari Palese, Italy Impiegata c/o "Aeroporto del Salento" c.da Baroncino 72100 Casale, Brindisi
Descrizione delle principali responsabilità	▪ Formazione dello staff in forza sullo scalo di BDS-TAR, per le mansioni di: addetti al front-line (check-in ed imbarchi); addetti alle attività di rampa; addetti al W & B; addetti U.C.V.; Dispatcher; Addetti Squadra Operativa; O.U.A. Oltre alla formazione di base obbligatoria, in tema di "Check-in", "Ramp Safety", "Human Factor", "Attività di Rampa", "Weight & Balance", "Ramp Worker", somministrazione corsi sui seguenti DCS/SOFTWARE: • A-ICE A-DCS (componente check-in; Weight & Balance; MATRIX) • Amadeus Altéa CM – Gruppo Lufthansa. Certificazione ufficiale ALTEA CUSTOMER MANAGEMENT TRAINER, per il gruppo Lufthansa conseguita a Feb. '22. • FLY – JFE British Airways, Certificazione TTT "British Learning Academy" conseguita a Lug. '22.; • GONOW – Eurowings, Vueling. Ryanair; Volotea; • SITA SDCS (componente check-in e Weight & Balance); • SKYPORT Navitaire – Ryanair; Volotea; • Inform (Gate Management; Real Time); • Workflow; • Self-web; • SAS; • ATM. Organizzazione delle attività formative in aula ed in e-learning per Addetti di Scalo, Addetti all'Ufficio Coordinamento Voli, O.U.A, con controllo regolare delle certificazioni in scadenza, ed opportuna registrazione nelle piattaforme aziendali; ▪ In collaborazione con i colleghi appartenenti alla stessa divisione, produzione del materiale didattico e relativi aggiornamenti (Manuali, Quick Reference, PPT per aule); ▪ Attività di affiancamento nelle mansioni operative; ▪ Tutoraggio di corsi somministrati in e-learning; ▪ Entry-point per i vettori assistiti, start-up dei nuovi vettori; ▪ Partecipazione ad audit interni e dei vettori assistiti nonché di enti preposti; ▪ Proficiency check e audit interni, riportando al responsabile della divisione "Qualità"; ▪ Pubblicazione info operative e aggiornamenti tramite MDM; ▪ Membro della commissione ENAC per certificazione GPG in qualità di esperto di lingua inglese; ▪ Certificazione SERP gruppo Lufthansa dal 2017; ▪ Certificazione De/Anti-Icing trainer DL40, da Novembre 2019. Produzione materiale didattico e somministrazione corsi interni a tutto lo staff individuato per l'erogazione del servizio.
Tipo di azienda, settore	Società di gestione e servizi aeroportuali

01 Ago.2005 – 30 Apr. 2015 Descrizione delle principali responsabilità Tipo di azienda, settore	Addetta di scalo Aeroporti di Puglia S.p.A. Viale Enzo Ferrari, Bari Palese, Italy Impiegata presso “Aeroporto del Salento” c.da Baroncino 72100 Casale, Brindisi ▪ Addetta front-line; ▪ Addetta ufficio Lost & Found; ▪ Addetta di Rampa; ▪ Addetta al centraggio, C.O.S.(Dal 2006), addetta all’UCV. ▪ Gestione delle attività di accettazione ed imbarco dei voli tramite utilizzo di tutti i DCS in uso, in conformità con la legislazione locale ed internazionale, applicando le procedure di scalo e dei vettori assistiti; ▪ Gestione irregolarità dei voli; ▪ Gestione pratiche di smarrimento, danneggiamento, manomissione bagagli; ▪ Attività di assistenza degli aeromobili a terra, coordinamento delle attività di handling (carico/scarico, rifornimento aa/mm, catering, servizi PRM, boarding ecc); ▪ Attività di bilanciamento aeromobili, messaggistica di scalo tramite vari DCS, gestione delle infrastrutture airside/landside tramite “Gate Management”; utilizzo “SAS”; ▪ Gestione infrastrutture, messaggistica voli in/out; Società di gestione e servizi aeroportuali
18 Mag. 2004 – 31 Apr. 2005 Descrizione delle principali responsabilità Tipo di azienda, settore	Impiegata presso la funzione aziendale “Qualità e controllo” Salver S.p.A via D. Macaluso 2/4. 72100 Z.I Brindisi Traduzioni di: “Manuale di Qualità” dell’azienda, manuale “TAKSY” , Manufacturing plan, Procedure interne e dei clienti. Stesura e gestione dei “F.A.I. First Article Inspection” per i componenti dell’A380 prodotti dall’azienda. Gestione e traduzione della documentazione relativa alla certificazione NADCAP. Contatti con alcuni clienti e fornitori esteri. Industria Aeronautica

➔ FORMAZIONE

Ott. 2022	Corso Train the trainer, "Italian Flight Safety Committee"
Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	▪ Metodi didattici; Obiettivi formativi; Principi generali di comunicazione; Metodi di valutazione; Public speaking; Gestione discenti; Preparazione materiale didattico; Gestione Feedback.
Dic.2003	Corso di Alta Formazione post-laurea "Percorso formativo professionalizzante per donne nel turismo eco-compatibile Puglia" cofinanziato dal Miur e dal FSE nell'ambito del PON "Ricerca scientifica, sviluppo tecnologico, alta formazione" (c/o Custodia s.r.l. Bergamo).
Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	▪ Marketing, Legislazione turistica e ambientale, Geografia, Organizzazione aziendale Management turistico.
Dic.2001	Laurea in Lingue e letterature straniere
Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio	▪ Lingua e letteratura Inglese e Spagnola.

→ CAPACITA' E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA	ITALIANO
LINGUE STRANIERE	▪ Inglese: fluente (capacità di comprensione, lettura, scrittura ed espressione orale) ▪ Spagnolo: fluente (capacità di comprensione, lettura, scrittura ed espressione orale)

CAPACITA' COMUNICATIVE	Buone capacità comunicative maturate grazie ad esperienze personali e lavorative, sia durante l'espletamento delle mansioni assegnate da addetto di scalo, che grazie all'attività di training.
CAPACITA' ORGANIZZATIVE	Capacità di lavorare in team e per obiettivi. L'esperienza di trainer, ed in particolare, il coinvolgimento in molte attività di gestione dello scalo, mi ha portato a maturare delle capacità di programmazione ed organizzazione del lavoro rilevanti.
ABILITA' INFORMATICHE	Microsoft Office, ambiente WINDOWS.

"*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"