

Io sottoscritta CHIARA CASTELLI, ai sensi degli art. 46 e 47 DPR 445/2000, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art.76 del DPR 445/2000 e successive modificazioni ed integrazioni per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiara sotto la propria responsabilità:

INFORMAZIONI PERSONALI

Chiara Castelli



Sesso F | Data di nascita

| Nazionalità Italiana

ESPERIENZA LAVORATIVA

Giugno 2019 -
Giugno 2020

Aviation Services spa, società di Handling Aeroportuale presso Aeroporto "Marco Polo" di Venezia

Responsabile della formazione - Training & Recruiting:

- Individuazione, pianificazione e controllo delle esigenze formative di ogni settore operativo;
- Gestione Audits coi Vettori Aerei e Autorità competenti;
- Revisione, aggiornamento e traduzione del materiale formativo a supporto dei trainer di Scalo;
- Gestione aula e strumenti digitali per il training;
- Recruiting: Selezione del personale tramite colloqui tecnico/attitudinali per tutti i settori operativi;
- Trainer di Ramp Safety Procedures per la compagnia aerea Qatar Airways.

Maggio 2018 -
Maggio 2019

Aviapartner spa, società di Handling Aeroportuale presso Aeroporto "Marco Polo" di Venezia

Responsabile della formazione - Station Training Coordinator:

- Individuazione delle esigenze formative per ogni settore operativo e organizzazione del training in base al budget stabilito;
- Training Compliance monitoring nei confronti di ENAC/Gestore, delle normative internazionali, dei requisiti delle Compagnie Aeree;
- Gestione Audits coi Vettori/ Gestore/ Enac;
- Gestione, aggiornamento e traduzione di manuali e procedure di Compagnia per la diffusione allo staff operativo tramite la redazione di "quick references" e "read & signs";
- Aircraft turnaround Ramp Safety Checks;
- Gestione delle azioni correttive tramite la stesura e l'organizzazione di training ad-hoc al personale in caso di incidenti/danneggiamenti.

2011 - 2018**Qatar Airways - Linee Aeree del Qatar, presso
Aeroporto "Marco Polo" di Venezia****Vice Caposcalo (Airport Services Duty Officer):**

- Responsabile della gestione operativa dello Scalo;
- Gestione delle relazioni con le autorità aeroportuali, i fornitori di servizi ed il Management presso l'Head Office della Compagnia a Doha;
- Monitoraggio delle Policies & Procedures, Immigration requirements,
- Safety & Security, Training Compliance, Performance & Quality;
- Customer Service;
- Gestione reclami;
- Supporto Amministrativo sullo Scalo:
- Organizzazione riunioni e corsi formativi, redazione O.d.G. e verbali.
- Supervisione e verifica dell'efficacia delle attività svolte, dei progetti e dei compiti assegnati allo staff.
- Stesura di relazioni, reportistica, analisi e *abstracts* della documentazione di Compagnia, traduzione di pubblicazioni e testi dalla lingua inglese alla lingua italiana, stesura e revisione delle procedure locali, divulgazione di briefing allo staff.
- Raccolta dati per il monitoraggio mensile della qualità dei servizi erogati e ricevuti dai fornitori di servizi e stesura statistiche.
- Controllo di preventivi, fatture, regolamenti locali e contratti.
- Coordinamento del Team, supervisione e motivazione dello staff nell'obiettivo di raggiungere i KPI stabiliti dalla Compagnia;
- Preparazione dei turni mensili del team interno, assegnazione ferie e analisi del rendimento dello staff.
- Capo Scalo ad interim da giugno a settembre 2014.

2008 - 2011**Venezia Marketing & Eventi spa****Collaborazioni occasionali:**

- Segreteria di produzione, cerimoniale e relazioni esterne delle seguenti manifestazioni: Carnevale di Venezia 2010, Festa della Sensa, Festa del Redentore, Capodanno a Venezia, Carnevale di Venezia 2011.

2007 - 2011**Us Airways, compagnia aerea statunitense, presso
Aeroporto "Marco Polo" di Venezia****Rappresentante di Scalo**

- Supervisione dell'operativo dei voli
- Customer Service
- Controllo del rispetto delle procedure di Compagnia da parte dei prestatori di servizi.
- Gestione amministrativa dello scalo:
reportistica, raccolta dati per la compilazione delle statistiche mensili, aggiornamento manuali delle procedure.

**Air Consult, società di supervisione voli presso
Aeroporto “Marco Polo” di Venezia**

- Collaborazioni occasionali;
- Supervisione operativa di Scalo per la Compagnia Aerea spagnola Air Europa;
- Customer service;
- Reportistica post flight.

2002 - 2007

**Aviapartner spa, società di Handling Aeroportuale presso
Aeroporto “Marco Polo” di Venezia****Prima Addetta dell’Ufficio Operativo:**

- Supervisione/coordinamento dell’ufficio Operativo e gestione delle relazioni con le Compagnie Aeree assistite;
- Quality pilot (controllo qualità degli standard aziendali);
- Agente di Rampa, cioè coordinatore e responsabile delle operazioni che si svolgono durante il transito di un aeromobile (rifornimento carburante, catering, pulizie, controlli tecnici, scarico/carico stive, sbarco/imbarco passeggeri) e delle comunicazioni operative con l’equipaggio (piani di volo, previsioni meteo, piano di carico);
- Centrista, bilanciamento aeromobili manuale e computerizzato;
- Addetta alla messa in moto in cuffia di tutti i tipi di aeromobili (con o senza push-back);
- Addetta al controllo operativo di scalo: gestione e movimentazione voli, comunicazioni via radio in frequenza Vhf con l’aeromobile.

1999 - 2002

Save spa, gestore dell’Aeroporto “Marco Polo” di Venezia**Assistente di Terra:**

- Addetta al Check In, prenotazioni, imbarchi
- Addetta all’ufficio informazioni voli e sala Vip
- Dal 2001 Agente di Rampa presso ufficio traffico.
- In seguito alla cessazione di SAVE dell’handling aeroportuale e la cessione dei dipendenti ad altra società di handling, nuove sullo scalo, nel gennaio 2002 trasferimento all’ufficio operativo della società belga Aviapartner

1997 - 2002

Agenzia “Venezia Congressi”

Collaborazioni occasionali:

- Segreteria operativa di convegni;
- Coordinamento delle hostess durante cene di gala, concerti, serate sponsorizzate da società italiane e straniere presso i palazzi e i teatri veneziani;
- Hostess presso feste in occasione della Biennale di Venezia, di congressi, manifestazioni ed eventi sportivi;
- Accompagnatrice di gruppi di congressisti;
- Interprete di artisti stranieri presso le fornaci di Murano

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2021** Master in Europrogettazione (attualmente in corso)
VIU Venice International University
- 2021** University of Cambridge Assessment English -
Certificate of Proficiency in English (CPE)
- 2021** Esperto Web e Digital Content Management - Regione Veneto
- 2020** University of Cambridge Assessment English -
Certificate in Advanced English (CAE).
- 2018** Leadership Advanced Course - Qatar Airways, Londra
- 2018** Train the trainer Course, Aviapartner spa, Roma
- 2016** Middle managers Leadership Course - SAVE Spa, Venezia
- 2014** Leadership First Course - Qatar Airways, Doha, Qatar
- 2006** **Laurea in Lingue e Letterature Straniere (inglese, spagnolo)**
presso l'Università degli Studi di Udine, con voti 108/110 ed una Tesi
di Geografia del Turismo sul trasporto aereo e l'aeroporto di Venezia
dal titolo "Il Marco Polo di Venezia: evoluzione dell'aeroporto lagunare".
- 1993** Diploma di Maturità Classica, conseguito presso il Liceo Ginnasio
"Marco Polo" di Venezia.

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

Esperienza e propensione alla redazione di testi divulgativi e relazioni sia in lingua italiana che inglese;
Abilità di ascolto e d'interazione in ambiti culturalmente e socialmente tra loro differenti.

- 2008 - 2012** Collaborazione come volontaria presso l'ufficio Missioni del Patriarcato di Venezia come redattrice di opuscoli, testi e articoli, pubblicati sul settimanale diocesano "Gente Veneta".
Collaborazione come volontaria con la Caritas Diocesana di Venezia nei seguenti ambiti:
 - "Centro di Ascolto" di Venezia, prima accoglienza e colloqui di orientamento per persone emarginate e bisognose, italiane e straniere;
 - Redazione di testi d'informazione e divulgazione delle attività che Caritas svolge nella diocesi e all'estero;
 - Periodo di volontariato in Thailandia, presso la "Casa degli Angeli" di Bangkok, struttura che accoglie bimbi e madri vittime del degrado sociale e morale degli slums della capitale.

Madrelingua Italiana

Altre lingue

Inglese
Spagnolo

	Capacità di lettura	Capacità di espressione orale	Capacità di scrittura
Inglese	C2	C2	C2
Spagnolo	B2	B2	B2

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

- Esperienza e ottime abilità nel lavoro di squadra, nel team building e nella gestione del team.
- Competenze di Leadership, maturata attraverso la gestione diretta di un team di 6 persone e di un team di circa 20 persone durante le operazioni giornaliere dei voli presso Qatar Airways; ulteriori abilità di leadership maturate come responsabile del training e dei trainers di scalo (Aviapartner e Aviation Services).
- Capacità ed esperienza nella gestione delle comunicazioni con enti istituzionali, stakeholders, service providers sia italiani che esteri nel rispetto delle differenti culture.
- Maturata capacità in Business Communication in lingua inglese.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

- Esperienza e competenza a lavorare in autonomia, per priorità e per obiettivi, a lavorare sotto pressione, forte capacità di problem solving (particolare esperienza in caso di eventi inaspettati), maturate negli anni di attività operativa.
- Capacità di pianificazione, organizzative e decisionali.

CAPACITÀ TECNICHE

Conoscenze informatiche: pacchetto Office, Internet, posta elettronica.

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Frequenti trasferte per training e workshop in Belgio, USA, Qatar e UK;
Abilitazioni ottenute in materia di Aviazione/ Attività Aeroportuale:
Airport & Aircraft Security, Airport & Aircraft Safety e Safety Management System, Customer Service, Emergency Response Planning, Dangerous Goods, Aircraft Handling, Weight & Balance, Headset Start-up.
Patente di guida: B

PUBBLICAZIONI

Casa editrice EDB, Bologna

- Traduzione dalla lingua spagnola alla lingua italiana del testo "La experiencia de Dios en mitad de la vida" - Salvador Ros Garcia, EDB Bologna, 2011.

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi del d.lgs. n.196/2003, che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.