

Presentazione aziendale

San Marino Tourservice e Phoenix Travel nascono dalla competenza e dalla professionalità di operatori che vantano una lunga e consolidata esperienza nel settore turistico: entrambe le aziende da più di 30 anni hanno gestito separatamente l'organizzazione di soggiorni estivi in Italia e soggiorni studio all'estero per minori, offrendo servizi in grado di soddisfare anche le esigenze più complesse dei giovani partecipanti.

San Marino Tourservice ha poi acquistato il marchio Phoenix Travel, in un'ottica di integrazione dei servizi e delle competenze, finalizzata al continuo miglioramento dei processi e dei servizi offerti alla clientela, dando vita alla San Marino Tourservice s.p.a, che vende sul mercato entrambi i marchi, ossia San Marino Tourservice e Phoenix Travel.

L'offerta di San Marino Tourservice s.p.a è indirizzata prevalentemente ad una giovane utenza: i soggiorni sono pensati come un'esperienza in grado di arricchire il bagaglio culturale del partecipante e costruttiva occasione di sviluppo della sua personalità. Il soggiorno, quindi, non si limita ad assumere solo la valenza di svago, ma esercita la delicata funzione di importante strumento educativo.

"Divertirsi imparando" è, dunque, la filosofia seguita nella programmazione di tutte le tipologie di soggiorni. La nostra professionalità ed il costante controllo di Qualità, si riflettono nelle nostre proposte di vacanza, il nostro sistema di gestione è infatti certificato UNI EN ISO 9001:2008 e tutti i nostri Soggiorni all'Estero sono certificati UNI EN ISO 14804:2005, in tal modo garantiamo elevati standard in grado di soddisfare ogni aspettativa.

Servizi di qualità

Personale altamente professionale e qualificato, ivi compreso lo staff educativo e sanitario.

Alberghi e college selezionati per la loro ottima posizione, garanzia di sicurezza, adeguatezza delle attrezzature e degli spazi didattici-ricreativi-sportivi, comfort delle camere.

Soggiorni caratterizzati da una pluralità di attività educative e, all'estero, da corsi di lingua riconosciuti British Council, Acels e Instituto Cervantes.

Mission

La pluriennale collaborazione intrapresa con l'Ente Inps ha permesso alla Società di rinnovare costantemente le proprie strategie, di sviluppare innovative metodologie nell'apprendimento linguistico oltre che accrescere le competenze nel settore prevalente del turismo giovanile. Quest'ultimo, infatti, richiede non solo la definizione di luoghi e di attività sorprendenti, ma si caratterizza soprattutto per la necessità di sapere interpretare, data la giovane età dei fruitori, le nuove dinamiche che sottendono i rapporti familiari, i modelli di socializzazione attuali, i nuovi modi di interpretare la gestione del tempo libero da parte dei giovani.

Caratteristiche dei soggiorni estivi

I **Soggiorni Estivi** pensati da San Marino Tourservice s.p.a, vogliono essere progetti educativi che favoriscano la crescita del giovane, attraverso un percorso fatto di esperienze e scambi relazionali.

Durante il soggiorno, il minore avrà la possibilità di convivere con suoi coetanei, di condividere con essi nuove avventure e di creare nuove amicizie. Sport, workshop, corsi di lingua sapranno coinvolgere tutti i partecipanti: il lavoro di gruppo favorirà le relazioni tra i giovani, i quali apprenderanno l'importanza del rispetto, della collaborazione e della solidarietà.

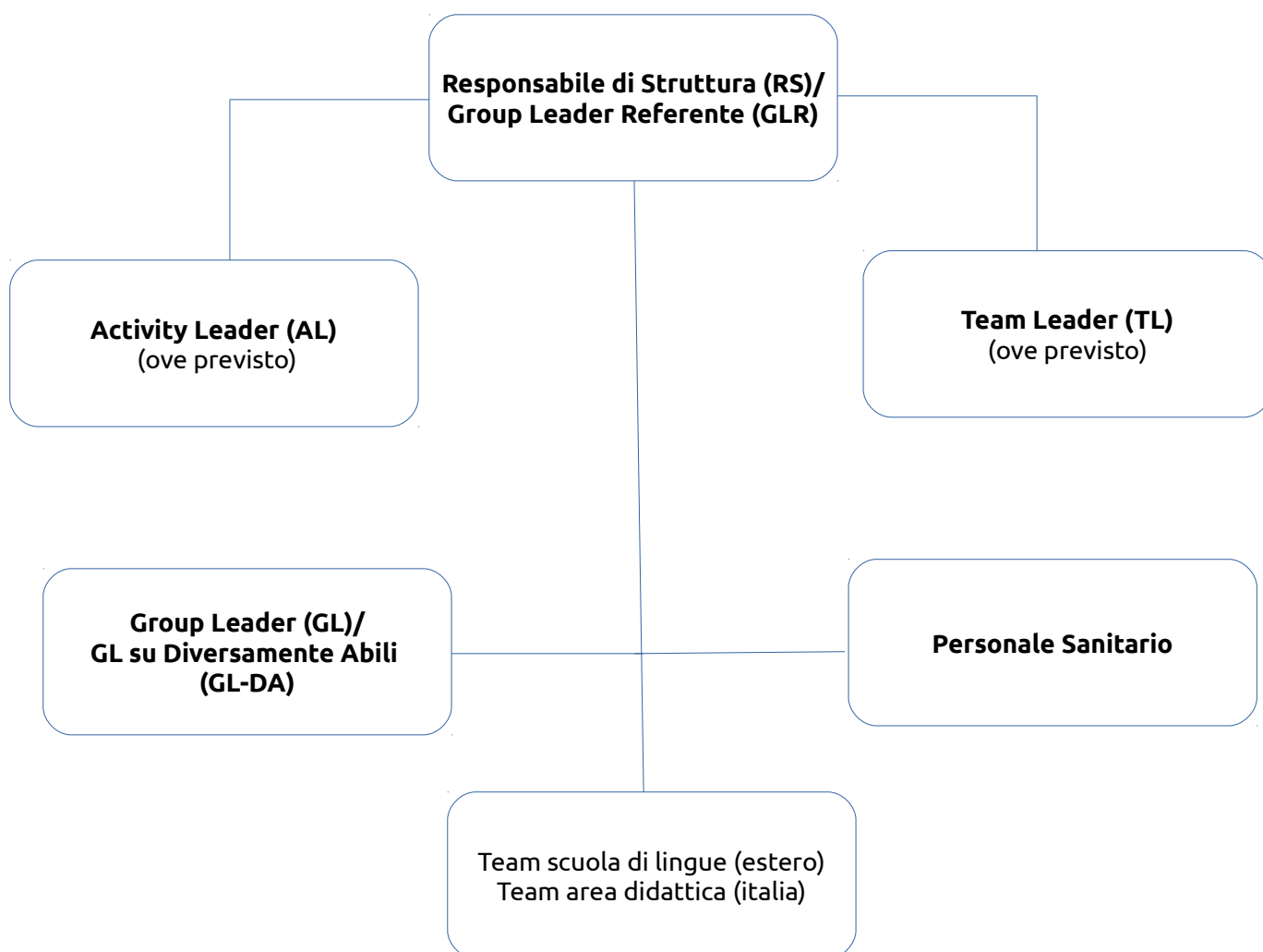
Ogni progetto-pacchetto turistico presume una profonda analisi degli elementi che lo compongono, alla luce delle più rilevanti teorie educative. In particolare vi è un'approfondita analisi, integrazione e **valorizzazione sinergica di tre elementi fondamentali: supporti tecnici-professionali; professionalità della risorsa umana impiegata; ruolo partecipativo dell'utenza.**

Per la risorsa umana coinvolta sono implementate consolidate strategie *motivazionali, di gestione e di formazione*, atte a risaltare la professionalità e le capacità relazionali connesse al ruolo.

La partecipazione attiva dell'utenza così come la soddisfazione del loro gradimento per i servizi offerti sono oggetto di costante monitoraggio da parte del Coordinatore presente in struttura, sulla base dei quali costruisce un efficiente modello organizzativo di interazione e integrazione.

L'esistenza di un Sistema di Gestione di Qualità, certificato da un Ente Terzo, e costantemente supervisionato dal Quality Manager, dimostra che l'elevato standard di qualità dei servizi erogati non dipendono da casuali combinazioni di fattori positivi o dalla buona volontà degli addetti, ma che esiste, invece, una precisa volontà e un insieme di regole (procedure, istruzioni e moduli) che ha permesso di raggiungere quel risultato.

ORGANIGRAMMA CENTRI DI SOGGIORNO ITALIA ED ESTERO



JOB DESCRIPTION – Group Leader Back to Back

TITOLI DI STUDIO/CORSI/QUALIFICHE	ESPERIENZE SPECIFICHE/REQUISITI PERSONALI	COMPETENZE ACQUISITE/AFFIANCAMENTO INTERNO
Diploma di istruzione secondaria di secondo grado	- Età minima 21 anni. - Pregressa esperienza in ruolo analogo e buona conoscenza della gestione di una trasferta con gruppi (gestione dei rapporti con le famiglie, requisiti dei documenti di viaggio, conoscenza delle pratiche aeroportuali, ecc) - Buona conoscenza della lingua del paese estero destinazione del soggiorno, verificata per titoli o dimostrata permanenza in paese straniero non inferiore a 6 mesi, - Spiccata predisposizione al lavoro con adolescenti e in team, - Carattere solare e aperto, buone capacità di adattamento, energia e passione.	Superamento della selezione ITALIA/ESTERO; Partecipazione al corso di formazione organizzato da SMTS.

Scopo della posizione

Il GL back to back è il trasfertista che accompagna gli studenti durante il viaggio di andata e/o ritorno, senza partecipare allo svolgimento del soggiorno; assicura il buon andamento del viaggio dei minori, per i quali è il punto di riferimento durante tutta la durata del viaggio stesso.

Collocazione nella struttura

RISPONDE A	A LUI RIPORTANO	SI INTERFACCIA CON
ARU – Ufficio Booking	/	Ufficio Booking

*ARU: Area Risorsa Umana

Compiti e responsabilità

1. Accoglie i minori e le loro famiglie presso i punti di ritrovo e accompagna gli studenti durante la trasferta o parte di essa (si ricorda che non è ammesso lasciare i minori incustoditi in qualunque situazione, in quanto costituisce reato punibile penalmente).
2. Accompagna gli studenti dal luogo di incontro indicato nella convocazione di viaggio (aeroporto/stazione ferroviaria, ecc) fino a:
 - ulteriore aeroporto di transito, stazione, luogo di incontro, dove affiderà il gruppo assegnatogli ad altro assistente come specificato all'interno delle istruzioni riportate nelle liste dei partecipanti;
 - Nella trasferta di ritorno, accompagnerà i ragazzi dalla struttura ricettiva o dall'aeroporto di transito, fino al punto di arrivo indicato in convocazione, e affiderà i minori ai rispettivi familiari o a persone indicate e delegate da essi;
 - struttura ricettiva (dove affiderà il gruppo a RS/GLR, solo per i soggiorni in Italia).

Azioni

Si attiene scrupolosamente a tutti i punti indicati nell'Istruzione GETI – Gestione Trasferta e imprevisti. In particolare:

1. Nei giorni antecedenti la partenza si accerta di essere in possesso di tutto il materiale necessario (liste dei partecipanti, biglietti aereo/treno; convocazione di viaggio, divisa, contatti telefonici di emergenza).
2. Il giorno della partenza si reca almeno 30 minuti prima dell'arrivo dei ragazzi nel luogo d'incontro indicato nella convocazione di viaggio, indossando la divisa e mostrando piena professionalità, oltre che buon senso.
3. Dimostra ai genitori sicurezza e competenza nel fornire loro tutte le informazioni richieste sul viaggio, sul soggiorno e sui documenti necessari.
4. Avvisa la sede aziendale di ogni criticità in essere (mancato arrivo di uno studente, ritardo dello stesso, documenti scaduti, problemi di salute di uno studente, smarrimento/danno/furto bagaglio, sciopero della compagnia ferroviaria/aerea, mancato arrivo del bus al punto di incontro, ecc...).
5. Non abbandona MAI gli studenti durante il servizio di accompagnamento, soprattutto durante i transiti e controlli doganali (se è previsto il volo).
6. Ritira eventuali Mod. INSA – Informazioni Sanitarie che consegnerà in seguito o al GL che prosegue con il gruppo la trasferta o direttamente ad RS/ GL - REF all'arrivo in struttura.
7. Deve conoscere precisamente tutte le procedure necessarie in caso di smarrimento e danneggiamento del bagaglio, ed essere in grado di metterle in pratica anche in un paese straniero (vedi Istr. GETI – Gestione della Trasferta e degli imprevisti).

JOB DESCRIPTION – Group Leader Animatore Trasfertista ESTERO

TITOLI DI STUDIO/CORSI/QUALIFICHE	ESPERIENZE SPECIFICHE/REQUISITI PERSONALI	COMPETENZE ACQUISITE/AFFIANCAMENTO O INTERNO
Diploma di istruzione secondaria di secondo grado	- Età minima 23 anni. - Buona conoscenza della lingua del paese estero destinazione del soggiorno, verificata per titoli o dimostrata permanenza in paese straniero non inferiore a 6 mesi, - Pregressa esperienza in ruolo analogo per almeno il 50% di loro, - Spiccata predisposizione al lavoro con adolescenti e in team, - Carattere solare e aperto, buone capacità di adattamento, energia e passione.	Superamento della selezione ESTERO; Partecipazione al corso di formazione organizzato da SMTS.

Scopo della posizione

Con autorevolezza ed entusiasmo, assicura il buon andamento della trasferta e del soggiorno dei ragazzi, per i quali diventa prezioso e costante punto di riferimento nel corso delle due settimane di soggiorno studio. Durante la giornata, il GL è flessibile nel ricoprire ruoli differenti, che saranno di seguito specificati, assolvendo con scrupolo tutti i compiti previsti.

Nella struttura in cui opera, il Group leader è generalmente responsabile di un gruppo di minori ben individuato (squadra).

Collocazione nella Struttura

RISPONDE A	A LUI RIPORTANO	SI INTERFACCIA CON
RS/ GLR – TL – ARU – Ufficio Boooking	/	/

*RS/GLR: responsabile di Struttura/Group Leader Referente - TL: team Leader - ARU: Area Risorsa Umana

Compiti e Responsabilità

Durante la trasferta

COMPITI	AZIONI	MODULI DA UTILIZZARE
Accompagna gli studenti durante il viaggio	• Il GL effettua la trasferta con gli studenti dal luogo di partenza indicato nella convocazione di viaggio alla struttura di assegnazione, assicurando il buon andamento del viaggio. • È l'unico responsabile del gruppo di studenti affidatogli. Nel corso della trasferta, sia all'andata che al ritorno, il GL non ha, generalmente, al suo fianco altri adulti.	Istr. GETI – Gestione della Trasferta e degli imprevisti

Durante il soggiorno

COMPITI	AZIONI	MODULI DA UTILIZZARE
Segue, durante tutto l'arco della	• All'arrivo in struttura e nell'arco dell'intero soggiorno, è il leader educativo del gruppo di studenti (cd. squadra)	SQUADRA

giornata il gruppo degli studenti che gli è stato affidato. N.B. non è mai consentito allontanarsi dal gruppo dei minori.	affidatogli, e coinvolge i ragazzi in attività ricreative, culturali, sportive, workshop ed escursioni, attenendosi scrupolosamente alle istruzioni organizzative impartite dal Responsabile o dal GL Referente; - Al mattino, si preoccupa di svegliare gli studenti, di radunare il gruppo, di accompagnare i minori a colazione. Successivamente, conduce con puntualità il gruppo a lezione o alle attività programmate. - Gestisce il servizio di lavanderia per la sua SQUADRA, utilizzando l'apposito modulo, in base alle indicazioni di RS/GLR - Ha cura di sorvegliare i giovani durante le lezioni. - È presente con gli studenti al momento dei pasti: siede con il gruppo, assiste i minori in ogni esigenza, prestando attenzione ad eventuali criticità (croniche inappetENZE, intolleranze, disturbi alimentari, etc.) e preoccupandosi di relazionare, con tempismo, casi problematici ed anomalie a RS/GL – REF. - Coinvolge gli studenti nelle attività proposte e durante le serate, in cui affiancherà AL (dove previsto), sia che queste vengano svolte all'interno del college o all'esterno. A conclusione delle serate li riaccompagna nei rispettivi alloggi. - Possiede, costantemente, precisa consapevolezza degli spostamenti di ciascun componente del gruppo.	I-E- LAVANDERIA
Possiede, costantemente, precisa consapevolezza degli spostamenti di ciascun componente del gruppo.	- Durante ogni spostamento, anche breve, verifica la presenza di tutti i ragazzi del gruppo che gli è stato affidato. - Ha cura di portare con sé, costantemente, l'apposito "Modulo Squadra", con i riferimenti di ciascun minore e l'indicazione di eventuali problematicità degli studenti (allergie, patologie mediche, etc.).	SQUADRA
Si preoccupa di radunare il gruppo per un proficuo confronto sulle attività proposte e per assicurare una puntuale informazione	- Elenca regole e divieti della struttura ospitante (es. fumo, bevande alcoliche, etc). - Ricorda eventuali sanzioni, individuali e di gruppo, nei casi di inosservanza delle regole (es. ammende per l'attivazione dell'allarme antincendio in assenza di valido ed accertato motivo, per inosservanza del divieto di fumo fuori dalle aree consentite, per eventuali atti vandalici ai danni della struttura ospitante). - Ricorda l'obbligo di frequenza alle lezioni. - Ricorda la necessità di prestare attenzione agli oggetti di valore, evitando di dimenticare gli stessi nelle camere e nelle aree comuni. - Informa i ragazzi circa le conseguenze legali, nei già accennati casi di inosservanza delle norme (Es. rischio di arresto per furto, per acquisto di bevande alcoliche o uso di sostanze stupefacenti). NB. In caso di sospetto uso di alcool e/o sostanze stupefacenti di uno o più studenti, il GL ha l'obbligo di informare immediatamente il Responsabile o il GL referente.	REGG SOGG – Regolamento Soggiorno
Accompagna il gruppo in tutte le escursioni, proponendo ai minori preziosi spunti culturali.	- Convoca brevi riunioni con gli studenti, illustrando itinerari e luoghi d'interesse della visita. - Prima delle gite ricorda ai ragazzi le norme comportamentali da osservare. - Nel corso delle uscite informa scrupolosamente gli studenti sui punti di sosta e sui luoghi di ritrovo.	

In base alle specifiche competenze indicate nel cv, può essere incaricato da RS/ GLR della gestione di laboratori/attività sportive/workshop	• Organizza il gruppo di minori affidatogli per lo svolgimento dell'attività di laboratorio/sportiva. • È responsabile del materiale necessario allo svolgimento dell'attività proposta (cancelleria, attrezzature sportive, ecc.).	
Segnala eventuali danni provocati dai ragazzi.	• Controlla e verifica eventuali danni presenti nelle camere, negli spazi comuni e sul bus (durante la trasferta), costantemente frequentati dai ragazzi (palestra, mensa, cucine, corridoi, salette ritrovo, etc...).	ACA- Assegnazione Camera

JOB DESCRIPTION – Group Leader Animatore Trasfertista ITALIA

TITOLI DI STUDIO/CORSI/ QUALIFICHE	ESPERIENZE SPECIFICHE/REQUISITI PERSONALI	COMPETENZE ACQUISITE/AFFIANCA MENTO INTERNO
Diploma di istruzione secondaria di secondo grado	- Età minima 21 anni - Pregressa esperienza in ruolo analogo per almeno il 50% di loro, - Spiccata predisposizione al lavoro con minori/ preadolescenti ed in team, - Carattere solare e aperto, buone capacità di adattamento, energia e passione.	Superamento della selezione ITALIA; Partecipazione al corso di formazione organizzato da SMTS.

Scopo della posizione

Con autorevolezza ed entusiasmo, assicura il buon andamento della trasferta e del soggiorno dei giovani, per i quali diventa prezioso e costante punto di riferimento nel corso delle due settimane di vacanza. Durante la giornata, IL GL è flessibile nel ricoprire ruoli differenti, che saranno di seguito specificati, assolvendo con scrupolo tutti i compiti previsti.

Nella struttura in cui opera, il Group leader è generalmente responsabile di un gruppo di giovani ben individuato (cd. squadra).

Collocazione nella struttura

RISPONDE A	A LUI RIPORTANO	SI INTERFACCIA CON
*RS/ GLR – TL – ARU – Ufficio Booking	/	/

*RS/GLR: responsabile di Struttura/Group Leader Referente - TL: team Leader - ARU: Area Risorsa Umana

Compiti e Responsabilità

Durante la trasferta

COMPITI	AZIONI	MODULI DA UTILIZZARE
Accompagna gli studenti durante il viaggio	1. Il GL effettua la trasferta con gli studenti dal luogo di partenza indicato nella convocazione di viaggio alla struttura di assegnazione, assicurando il buon andamento del viaggio. 2. È l'unico responsabile del gruppo di ragazzi affidatogli. Nel corso della trasferta, sia all'andata che al ritorno, il GL non ha, generalmente, al suo fianco altri adulti.	Istr. GETI – Gestione della Trasferta e imprevisti

Durante il soggiorno

COMPITI	AZIONI	MODULI DA UTILIZZARE
Segue, durante tutto l'arco della giornata il gruppo dei giovani che gli è stato affidato.	• All'arrivo in struttura e nell'arco dell'intero soggiorno, è il leader educativo del gruppo di ragazzi (cd. squadra) affidatogli, inoltre coinvolge i minori in attività ludiche in lingua inglese, attività ricreative, culturali, sportive ed escursioni, attenendosi scrupolosamente alle istruzioni organizzative impartite da RS o GL/REF. • Al mattino, si preoccupa di svegliare i giovani, di aiutarli nella scelta dell'abbigliamento più consono e nella preparazione dello	SQUADRA I-E- LAVANDERIA

N.B. non è mai consentito allontanarsi dal gruppo dei minori.	zainetto, di radunare il gruppo, di accompagnare i minori a colazione; successivamente, conduce con puntualità il gruppo alle attività programmate. • Gestisce il servizio di lavanderia per la sua SQUADRA, utilizzando l'apposito modulo, in base alle indicazioni di RS/GLR. • È parte attiva durante tutte le attività previste nel programma, indicate dal Responsabile. • È presente con i giovani al momento dei pasti: siede con il gruppo, assiste i minori in ogni esigenza, prestando attenzione ad eventuali criticità (croniche inappetENZE, intolleranze, disturbi alimentari, etc.) e preoccupandosi di relazionare, con tempismo, casi problematici ed anomalie a RS/GL – REF. • Coinvolge gli studenti nelle attività proposte e durante le serate, in cui affiancherà AL (ove previsto). A conclusione delle serate li accompagna nei rispettivi alloggi, soffermandosi particolarmente con i giovani, ad esempio, che accusano nostalgia dei familiari.	
Possiede, costantemente, precisa consapevolezza degli spostamenti di ciascun componente del gruppo.	• Durante ogni spostamento, anche breve, verifica la presenza di tutti i ragazzi del gruppo che gli è stato affidato. • Ha cura di portare con sé, costantemente, l'apposito "Modulo Squadra", con i riferimenti di ciascun minore e l'indicazione di eventuali problematicità degli studenti (allergie, patologie mediche, etc.).	SQUADRA
Quotidianamente, si preoccupa di radunare il proprio gruppo per verificare e risolvere eventuali problemi (cibo, eventuali disservizi degli alloggi).	• Convoca brevi riunioni con i giovani, interrogandoli circa la pulizia delle camere, qualità e quantità del cibo, eventuali problematiche e disservizi.	SQUADRA
Accompagna il gruppo in tutte le escursioni, proponendo ai minori preziosi spunti culturali.	• Convoca brevi riunioni con i giovani, illustrando itinerari e luoghi d'interesse della visita. • Prima delle gite ricorda ai ragazzi le norme comportamentali da osservare. • Nel corso delle uscite informa scrupolosamente gli studenti sui punti di sosta e sui luoghi di ritrovo.	SQUADRA
In base alle specifiche competenze indicate nel cv, può essere incaricato da RS/GLR della gestione di laboratori/attività sportive/workshop.	• Organizza il gruppo di minori affidatogli per lo svolgimento dell'attività di laboratorio/sportiva. • È responsabile del materiale necessario allo svolgimento dell'attività proposta (cancelleria, attrezzature sportive, ecc.).	

Segnala eventuali danni provocati dai ragazzi	• Controlla e verifica eventuali danni presenti nelle camere e negli spazi comuni, costantemente frequentati dai ragazzi (palestra, mensa, cucine, corridoi, salette ritrovo, etc.). • Controlla e verifica eventuali danni presenti nei bus	
---	--	--