



Ci prendiamo cura
della Cultura

Profilo Professionale

Addetto per l'assistenza al pubblico e la vigilanza

Sede di Firenze

Roma
24 luglio 2026

Certificati ISO 9001:2015

Certificata OHSAS 18001:2007



Finalità

Effettua la prima accoglienza dei visitatori, fornendo informazioni logistiche e, esclusivamente in base alle indicazioni fornite dalla società, nozioni di natura storico/artistica, archeologica e monumentale, anche in lingua straniera. Effettua la sorveglianza del patrimonio museale e archeologico all'interno dei locali espositivi, nelle aree di pertinenza del museo e nelle aree archeologiche. Assicura il rispetto del regolamento del museo e delle disposizioni di sicurezza, segnalando ai responsabili eventuali anomalie nelle condizioni di conservazione del patrimonio e nel funzionamento dei sistemi e dei dispositivi di sicurezza; svolge le funzioni connesse all'accesso del pubblico, regolando l'accesso alle sale dei flussi di visitatori, invitando eventualmente i visitatori a tenere comportamenti in linea con le disposizioni di sicurezza, anche in lingua inglese.

Effettua, inoltre, laddove richiesto, la gestione della biglietteria, utilizzando elementari programmi di contabilità, custodendo e trasmettendo gli incassi ed i titoli di accesso al sito.

Questa figura esegue lavori che richiedono specifiche conoscenze tecniche e particolari capacità tecnico-pratiche comunque acquisite.

Elementi di contesto

Ambito/i di riferimento:

Il contesto in cui opera questa figura è generalmente un sito del Ministero della Cultura.

Collocazione/i organizzativa/e:

Collaborerà alle strette dipendenze del Responsabile Gestione Operativa.

Competenze

1. Essere in grado di effettuare l'assistenza ai visitatori, anche in lingua inglese

Per metter in atto la competenza occorre sapere come

- accogliere i visitatori, regolandone l'accesso alle sale per garantire la migliore fruizione del Patrimonio museale;
- fornire informazioni su percorsi, opere, servizi ed attività del museo e sulla natura e storia del Patrimonio conservato esclusivamente in base alle indicazioni fornite dalla Società;
- segnalare eventuali anomalie rilevate nelle condizioni e nello stato di conservazione del patrimonio museale;
- segnalare eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere;
- fare da tramite tra il pubblico e i responsabili del museo per informazioni più specifiche;
- collaborare a garantire il corretto funzionamento delle strutture informative e di protezione delle opere;
- osservare e segnalare al responsabile dei servizi di custodia e accoglienza dei siti nei quali opera esigenze e difficoltà dei visitatori;
- gestire i servizi della biglietteria.

Conoscenze: Normativa dei beni e delle attività culturali; Piano di sicurezza aziendale; Dispositivi di protezione nei musei; Lingua inglese; Conoscenza della Storia dell'Arte; Servizio di biglietteria

Abilità: Applicare tecniche di accoglienza del pubblico; Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza; Applicare tecniche di sorveglianza; Utilizzare strumentazione per il monitoraggio di ambienti; Utilizzare elementari programmi di contabilità

2. Essere in grado di effettuare la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- assicurare il rispetto del regolamento del museo e delle disposizioni di sicurezza;
- segnalare eventuali anomalie di funzionamento dei dispositivi di sicurezza e dei dispositivi per il monitoraggio microclimatico ambientale;
- informare il responsabile in caso di emergenza, secondo le procedure definite dal regolamento.

Conoscenze: Piano di sicurezza aziendale; Dispositivi di protezione nei musei; Lingua inglese; Normativa sulla sicurezza

Abilità: Applicare tecniche di accoglienza del pubblico; Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza; Utilizzare strumentazione per il monitoraggio di ambienti; Applicare le normative di sicurezza

Settore	Servizi
Esperienza Richiesta	Comprovata esperienza lavorativa in ruoli analoghi all'interno dei luoghi della cultura o in strutture museali estere di grandi dimensioni e rilievo internazionale
Titolo di studio richiesto	Diploma di scuola secondaria superiore
Tipo contratto	Contratto a Tempo Determinato con possibilità di trasformazione a tempo indeterminato secondo le previsioni di legge in materia
Trattamento economico	Inquadramento al IV° livello del CCNL Commercio con RAL di ca. 25.000 €, con buoni pasto da 7 euro per ogni giornata lavorata
Sede di lavoro	Firenze

Procedura di selezione

La procedura di selezione prevede:

- A. La pubblicazione per 7 giorni sul sito di Ales del presente avviso pubblico per la selezione. I candidati dovranno provvedere alla compilazione della scheda anagrafica e all'autocertificazione dei requisiti richiesti, allegando il proprio c.v. contenente l'espressa autorizzazione al trattamento dati personali da parte di Ales e di soggetti terzi incaricati da Ales della selezione.

B. Lo screening da parte di Ales dei c.v. pervenuti e la selezione dei candidati idonei, sulla base del possesso dei seguenti requisiti, che dovranno essere dichiarati in fase di candidatura sull'apposita piattaforma e risultare presenti, in modo evidente, all'interno del curriculum allegato, pena esclusione:

1 Buona conoscenza della lingua inglese, per le voci parlato, scritto e comprensione, che consenta completa padronanza nella conversazione (assimilabile al Livello intermedio superiore B2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue - QCER);

2 Comprovata esperienza lavorativa come custode/ addetto all'accoglienza al pubblico/ guida turistica all'interno di aree e parchi archeologici, monumenti, musei, parchi o giardini di interesse storico o artistico, ville o palazzi di interesse storico o artistico, inclusi nei "luoghi della cultura" di cui all'elenco presente sul sito del Ministero della Cultura o in strutture museali estere di grandi dimensioni e rilievo internazionale (non sono considerati idonei gli stage, i tirocini, il volontariato, il servizio civile, la formazione all'interno di percorsi scolastici o post scolastici). Il candidato, dunque, per essere ammesso alle successive fasi di selezione dovrà quindi attestare in piattaforma, l'attività svolta, la tipologia di contratto di lavoro e il luogo nel quale l'attività è stata svolta;

3. Diploma di scuola secondaria superiore.

Ales si riserva la possibilità, in caso di ricezione di un numero elevato di candidature, di valutare le domande pervenute entro il termine sopra indicato, su piattaforma dedicata, attraverso uno screening informatizzato esclusivamente in base alla dichiarazione effettuata da ciascun candidato del possesso di tutti i requisiti sopraindicati.

C. Ales si riserva la possibilità di procedere alla somministrazione di un test tecnico a risposta multipla per la lingua inglese in caso di ricezione di un numero elevato di candidature, così come previsto dalla procedura di selezione del personale pubblicata sul sito istituzionale.

Il test tecnico a risposta multipla in lingua inglese, sarà somministrato a tutti i candidati che abbiano dichiarato, sotto la propria responsabilità, il possesso di tutti i requisiti richiesti sulla piattaforma dedicata. Le domande che andranno a comporre le prove, volte a valutare la conoscenza, da parte dei candidati, della lingua al livello B2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue – QCER, saranno estratte in maniera randomica

da un deposito di domande, il cui numero sarà superiore a quello delle domande che andranno a comporre ciascun questionario. Ogni partecipante potrà quindi avere una prova diversa per contenuto (ma tarata sempre su un livello B2 della lingua inglese), per ordine di presentazione delle domande e delle relative alternative di risposta.

All'esito delle prove, i candidati che avranno ottenuto un determinato punteggio, preventivamente comunicato, saranno ammessi a sostenere un colloquio di selezione.

Si precisa che, saranno esclusi dalla successiva fase del colloquio conoscitivo, coloro che non avranno riportato all'interno del curriculum, in maniera evidente, tutti i requisiti richiesti dal bando e dichiarato in piattaforma al momento dell'invio della candidatura.

- D. Un colloquio conoscitivo tecnico-motivazionale. Durante i colloqui verrà approfondito il background formativo e professionale del candidato, verranno valutati gli aspetti psicoattitudinali e motivazionali ed esplorate le conoscenze e competenze tecniche inerenti al profilo richiesto. A seguito di questa valutazione, la Commissione attribuirà un punteggio da un minimo di 1 a un massimo di 100 punti, per la quale risulteranno idonei i candidati che ricevono una valutazione di almeno 60 punti e redigerà, di conseguenza, una graduatoria che verrà in seguito pubblicata sul sito istituzionale della Società.

La presente procedura viene svolta al solo fine di ricevere apposite candidature da parte di soggetti interessati alla posizione lavorativa, non assume in alcun modo caratteristiche concorsuali e non determina alcun diritto al contratto di lavoro con Ales S.p.a.