

## Curriculum Vitae Europass



### Informazioni personali

Nome e Cognome **Marta Glenda Lugano**  
Indirizzo Via della Chiesa di Sant'Alessio n. 122/g, 55100, Lucca (Italia)  
Telefono +39 3273597728 (whatsapp)  
E-mail [glenda07@hotmail.it](mailto:glenda07@hotmail.it)  
Cittadinanza Italia  
Data di nascita 07/04/1985  
Sesso Femminile

### Esperienza professionale

Data 16/06/2018 – 25/08/2021  
Lavoro **Operatrice turistica presso biglietteria Torre Guinigi, Torre delle Ore, Orto Botanico e Bookshop.**  
Principali responsabilità Biglietteria delle Torri e del bookshop sistema di prenotazione PagoPa e Vivaticket, versamenti in banca, Relazioni coi fornitori, mansioni di sorveglianza gestione del flusso di visitatori, versamenti, guida museale.  
Datore di lavoro **Coop. Le Macchine Celibi**, Via De Marchi 4/2 40123, Bologna.  
Biglietteria, Vendita, Custodia e sorveglianza.

Data 07/01/2015 – 30/12/2017  
Lavoro **Docente di Italiano L2 e di Inglese, Francese, Spagnolo, Tedesco.**  
Principali attività e responsabilità Insegnare lingua e letterature straniere per studenti delle scuole superiori e adulti francesi, spagnoli americani, indiani, ecc. presso scuole private.  
Mansioni Organizzare il materiale delle lezioni per livelli A0 – C1 per adulti e rifugiati politici, Alfabetizzazione e Letto-scrittura. Iscrizione agli esami e consegna degli attestati di livello.  
Datore di lavoro **Coop. Aforisma**. Via dei Cappuccini 4, 56121, Pisa.  
**Linguo**, 29 bis rue Monge 75005, Paris, France

Date 02/09/2013 – 02/12/2016  
04/01/2017 – 24/05/2018  
Lavoro **Docente di Italiano L2**  
**Operatrice socio assistenziale (OSA)** presso Cooperative Toscane.

Principali attività e responsabilità	Accoglienza e somministrazione test di ingresso, iscrizione al corso di italiano per stranieri (arabi, cinesi, africani, pakistani) e all'esame per ottenere il permesso di soggiorno italiano tramite il superamento dell'esame di italiano Livello A2. Visionare i libri di testo utili per i livelli (A1, A2, B1, B2). Seguire gli apprendenti incluso quelli non alfabetizzati nel corso di recupero individuale e durante la lezione. Preparazione degli esami e consegna attestati. Creazione di moduli ad hoc. Colloqui con la Prefettura, apertura e gestione di tre nuove strutture, Consegna pocket money e kit igiene, accompagnamenti sanitari e in questura, rinnovo tessera sanitaria e p.d.s., interventi di mediazione, gestione Cassa, acquisti di materiale per la casa e medicinali, attività e organizzazione uscite, gestione documenti e cartelle sanitarie.
Datore di lavoro	<b>CPIA corso serale.</b> Liceo scientifico "Barsanti e Matteucci", Via XX Settembre 3 – Viareggio. <b>Odissea,</b> Capannori, Lucca. <b>Saperi Aperti,</b> Viale Antonelli, 307 Pistoia. <b>Le Vie Ass.,</b> Barga, Lucca <b>Consorzio Arcolaio,</b> Bologna
Settore	Intercultura. Accoglienza, Sociale, Insegnamento dell'italiano a richiedenti asilo.
Data	10/12/2015 – 10/04/2016
Lavoro o Posizione ricoperti	<b>Consulente Formativa Universitaria.</b>
Principali attività e responsabilità	Responsabile delle Relazioni internazionali tra Iran e Italia, trasferta presso l' Univ. Mediterranea di Cipro del Nord per congressi, divulgazione dei programmi di scambio internazionali europei agli studenti stranieri che desiderano intraprendere una carriera univ in Italia.
Datore di lavoro	<b>Ass. CIFRA.</b> International Centre of Education and Academic Researches, Roma. Cel. 0692926462
Settore	Formazione, Divulgazione Universitaria Internazionale, Immigrazione
Data	12/03/2015 – 12/03/2016
Lavoro	<b>Operatrice Info Point e accoglienza turistica.</b>
Principali attività e responsabilità	Operatrice di biglietteria, Informazione turistica e promozione del territorio, guidare turisti italiani e stranieri in visita alla Linea Gotica di Borgo a Mozzano, collaborare nell'organizzazione di eventi locali, migliorare e aggiornare il sito web, aggiornare i social media, scrivere e tradurre testi e itinerari per il Blog. Inserimento online di eventi sulla piattaforma turistica del sito provinciale. Inviare la Newsletter settimanale con gli eventi presso la sede del Servizio Turismo.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	<b>Ufficio info turistiche, Borg a Mozzano,</b> Via Lodovica, Borgo a Mozzano, Lucca.
Settore	Informazione e Promozione Turistica, Social Media Marketing, Tours, biglietteria
Data	15/06/2015 – 12/08/2015
Lavoro	<b>Accompagnatrice e guida turistica assistente per vacanze studio.</b>
Principali attività e responsabilità	Accompagnamento gruppi di studenti teenager, Accoglienza presso Hadlow College di Londra, organizzazione delle escursioni turistiche fuori dal College e presso le attrazioni principali delle città di Londra (British Museum, National Gallery, ecc), Canterbury, Brighton, Maidstone,. Animazione ed assistenza durante le lezioni di inglese.
Datore di lavoro	<b>Phoenix Travel.</b> Via E. Rodriguez n. 13, 47924, Rimini, Italia
Settore	Informazione Turistica, Visite Guidate.

	Data	03/07/2014 – 03/12/2014
	Lavoro	Impiegata presso Provincia di Lucca.
Principali attività e responsabilità		Analisi dei flussi turistici. Assistenza telefonica a strutture ricettive per l'inserimento dei movimenti turistici (arrivi e presenze mensili) online, Comparazione in Excel dati della movimentazione turistica su Database della Provincia e elaborazione della variazione percentuale tra i diversi, Assistenza alle conferenze sulla presentazione della pagina RiceStat Lucca, Presentazione pubblica assieme con l'assessore al turismo dei dati provenienti dalle strutture, Sopralluoghi tecnici (alberghi, case vacanza, campeggi, affittacamere, ecc.). Assistenza esame direttore tecnico di agenzia di viaggi. Promozione degli eventi sul sito "Lucca Turismo", aggiornamento sito e blog, creazione di itinerari online e newsletter settimanale, partecipazione fiera Lubec.
	Datore di lavoro	<b>Amministrazione Provinciale di Lucca, Settore Turismo.</b> Palazzo Ducale (Lucca), Italia.
	Settore	Ufficio Turismo e Promozione del Territorio - Analisi Statistiche.
	Data	01/02/2014 – 31/05/2014
	Lavoro	Progettista e organizzatrice di pacchetti turistici incentive. Tirocinio tramite Progetto Leonardo
Principali attività e responsabilità		Disegno di pacchetti turistici per impresari inglesi e colombiani, scelta dell'itinerario. Contatto con i fornitori di servizi locali: botteghe del vino, guide, musei, ecc. con il fine di Promuovere le produzioni locali di prodotti tipici della zona ed i servizi. Determinazione dei Prezzi dei singoli servizi e del costo totale del pacchetto. Messa a punto della versione del pacchetto per la pubblicizzazione e commercializzazione su web. Accompagnamento dei clienti in ciascuna tappa del tour.
	Datore di lavoro	<b>Consulenze turistiche Gralek.</b> Av. Alcalde Luis Urunela 6, Edificio Congressi, Siviglia (Spagna)
	Settore	Consulenza in ambito di progetti turistici e di sviluppo locale andaluso.
	Data	05/02/2014 – 31/05/2014
	Lavoro	Consulenza, investigazione, Indagini, inchieste, elaborazione di interviste ai turisti, Ricerca Professionale, Compilazione di Rapporti per i partners cileni.
Principali attività e responsabilità		Realizzazione di un progetto sull'incremento del movimento turistico e la creazione di un logotipo e di un marchio per la città di Penalolen, nella provincia di Santiago del Cile. Titolo del progetto " <i>Gestione, promozione e commercializzazione turistica per il comune di Penalolén.</i> "
	Datore di lavoro	<b>Management &amp; Research.</b> Viale Repubblica Argentina 29, Bormujos (Siviglia)
	Settore	Consulenza turistica, Turismo sostenibile, Management turistico e Ricerca.
	Data	15/04/2013 – 15/08/2013
	Lavoro	Addetto all'Agriturismo.
Principali attività e responsabilità		Vendita di vino e olio di produzione dell'azienda agricola, Accoglienza clienti e rappresentanza, programmare degustazioni di vino, vinsanto ed olio. Coordinare le vendite e gli agenti Italia - Estero, fatturazione vendite tramite programma InvoiceX for Enterprise, emissione Ddt, controllo scadenze pagamenti clienti, elaborazione della promozione dell'agriturismo sul sito dell'azienda e delle tariffe, rapporti con le agenzie di viaggio, gestione dei registri delle vendite olio, vino e vinsanto, certificazione di qualità doc di vino e olio, partecipazione a fiere locali, Promozione dell'agriturismo sul web.
	Datore di lavoro	<b>Relais La Torre.</b> Azienda agri-turistica, Loc. Chiassa Superiore, 52100 Arezzo – Toscana, Italia.
	Settore	Agriturismo, Commerciale, Promozione e Marketing Turistico

Data 27/01/2013 - 15/07/2013  
Lavoro o posizione ricoperti Impiegata - Tirocinio  
Principali attività e responsabilità front-office e Back-office work, informazione e promozione turistica degli eventi, compilazione vouchers turistici, Booking, check-in bus turistici, analisi statistiche sugli arrivi/presenze turistiche giornaliere.  
Nome e indirizzo del datore di lavoro **Itinera - Ufficio Info turistiche di Lucca**  
Vecchia Porta San Donato, Piazzale Verdi, Lucca. (Toscana) Italia  
Settore Accoglienza e Promozione Turistica

Data 05/10/2011 - 05/01/2012  
Lavoro Accoglienza turistica presso Ville Toscane del territorio  
Principali attività e responsabilità Accogliere la clientela straniera in varie ville dislocate all'interno di una tenuta. Accompagnare turisti al wine-tasting nei luoghi stabiliti dall'itinerario in Toscana, dare informazioni turistiche e storiche riguardo il territorio circostante in lingua inglese, affiancare gli chefs nelle lezioni di cucina, metter a proprio agio i clienti durante il loro soggiorno, preparare le colazioni, organizzare le stanze, risolvere eventuali inconvenienti e soddisfare particolari richieste dei clienti.  
Datore di lavoro **Flavours Holidays**  
67-69 Raeburn Place, Edinburgh, Scotland EH4 1JF.  
Settore Tour Operator, Turismo, Accoglienza Turistica.

## Istruzione e formazione

Data 10/09/1999 - 15/07/2004  
Titolo della qualifica rilasciata **Liceo delle Scienze Sociali a indirizzo linguistico. (Istituto Magistrale)**  
Principali tematiche/competenze professionali acquisite Inglese, Francese, Lettere, Storia, Matematica, Geografia, Scienze della terra, Scienze Sociali, Pedagogia, Filosofia.  
Nome e tipo d'organizzazione Liceo statale Niccolò Machiavelli, Via San Nicolao n.42, Lucca, Toscana, Italia.  
Livello Scuola Superiore

Data 05/03/2012 - 13/11/2012  
Titolo della qualifica rilasciata **Tecnico Qualificato di Guida Turistica** – Lingue abilitate: Inglese e Spagnolo C1  
Principali tematiche/competenze professionali acquisite Materie: Storia dell'arte e Storia Toscana, Archeologia, Creazione di Itinerari Turistici, Marketing, Diritto privato e contrattuale, Inglese, Folclore, Enogastronomia, Pronto Soccorso, ecc.  
Nome e tipo d'organizzazione Esedra  
Livello Istruzione post universitaria.

Data 10/09/2004 - 22/02/2008  
Titolo della qualifica rilasciata **Scienze del Turismo**  
Principali tematiche/competenze professionali acquisite Statistica, Lingua straniera, Antropologia e Geografia, Marketing  
*Tesi: Le Mostre della Fondazione Ragghianti (2001-2007). La Comunicazione ed il Pubblico.*  
Nome e tipo d'organizzazione Fondazione Campus Lucca, Università di Pisa.  
Via del Seminario Prima, 790, Monte San Quirico 55100, Lucca  
Livello Università | Laurea Triennale

Data 15/09/2008 – 30/08/2009  
Titolo della qualifica rilasciata **Erasmus Programme**– Scienze del Turismo e Management culturale  
**Master in Didattica della Geografia.**

Principali tematiche Gestione del Patrimonio artistico, Storia del Film spagnolo, Lingua Spagnola, Inglese, Storia pubblicitaria, Storia Politica.

Nome e tipo d'organizzazione **Università "Rey Juan Carlos"** - Madrid, (Spain)  
Camino del Molino, 28943. Campus di Fuenlabrada.  
**Università degli studi di Reggio Calabria.** Voto. 100-110

Livello Università

Data 02/10/2010 – 18/07/2013

Titolo della qualifica rilasciata **Gestione e Pianificazione di sistemi turistici.**

Principali tematiche Statistica, World Tourism Institutions, Storia dell'Arte Moderna e Contemporanea, Museologia, Sociologia, Cinema, Storia Moderna e Contemporanea, Geografia, Architettura del Paesaggio, Antropologia, Diritto Pubblico, Marketing turistico, Tedesco 1 e 2, Inglese, Information Technology.

**Tesi: Il Turismo della Lirica in Italia.**  
**L'esempio del Festival Puccini di Torre del Lago. La Comunicazione ed il Pubblico.**

Nome e tipo d'organizzazione Fondazione Campus Lucca, Università di Pisa.  
Via del Seminario Prima, 790, Monte S. Quirico 55100, Lucca.

Livello Università | Laurea specialistica

**Capacità e competenze** Organizzata nel lavoro, attenta anche al particolare, al problem solving, ho una personalità estroversa ma flessibile, con una passione profonda per ciò che concerne gli aspetti culturali e storici del viaggio e della multiculturalità.

**Attestati e certificazioni** **Ditals I e Ditals II.** Unistrasi (Siena. **Abilitazione all' insegnamento L2 .**  
**Accompagnatrice e guida turistica.**  
**Sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Madrelingua **Italiano**

Altra lingua Portoghese e Pidgin (beginner),

Autovalutazione Livello europeo (*)	Comprensione		Parlato		Scritto
	Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
<b>Inglese</b>	C1 Utente avanzato	C1 Utente avanzato	C1 Utente avanzato	C1 Utente avanzato	C1 Utente avanzato
<b>Francese</b>	B2 Utente autonomo	B2 Utente autonomo	B2 Utente autonomo	B2 Utente autonomo	B2 Utente autonomo
<b>Spagnolo; Castigliano</b>	C1 Utente avanzato	C1 Utente avanzato	C1 Utente avanzato	C1 Utente avanzato	C1 Utente avanzato
<b>Tedesco</b>	B1 Utente base	B1 Utente base	B1 Utente base	B1 Utente base	B1 Utente base

(\*) [Quadro comune europeo di riferimento per le lingue](#)

**Capacità e competenze organizzative** Sono entusiasta di ogni esperienza che può sviluppare ed accrescere le mie competenze a livello lavorativo.

**Capacità e competenze tecniche** Sono orientata al servizio verso il beneficiario, abituata a lavorare e trattare con i bisogni di terzi. Possiedo buone competenze geografiche, sono istruita nell'utilizzo del computer e del suo funzionamento. Sono disponibile a viaggiare ed ho una patente pulita.

**Capacità e competenze informatiche** Pacchetto Office (Word, Access, Excel, Powerpoint), Linux, E-mail, posta certificata e Internet. Programmi: Dreamweaver, Joomla, Invoicex for Enterprise, Publisher, Amadeus, Photoshop CS4,

Lightroom.

Capacità e competenze artistiche    Lettura, scrittura, storico artistiche, pittura.

Altre capacità e competenze    Danza Classica, contemporanea ed africana, Tennis.

Patente    B

Autorizzo al trattamento dei dati personali ai sensi della vigente normativa sulla privacy in base all' art. 13 del Decreto legislativo n° 196/2003.

22/11/2013

Firma :    M. Glenda Lugano.