

## INFORMAZIONI PERSONALI

Annalisa Falconi

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

03/04/2017–alla data attuale

## Servizio Volontario

**CIFIV (Centro Informazione e formazione internazionale veterinaria),****Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale", Teramo (Italia)**

Nel corso dell'attività di volontariato, attraverso il supporto e l'affiancamento al personale operante nella struttura, ho acquisito capacità e competenze professionali relative ai seguenti ambiti:

- Corsi e-Learning per il sistema sanitario nazionale e nell'ambito del progetto della Commissione Europea "BTSF e-Learning Campus": principali funzionalità di anagrafica partecipanti e impostazioni delle classi virtuali su piattaforma MOODLE, predisposizione delle comunicazioni per il tutoring dei partecipanti.
- Corsi residenziali: supporto alle attività di segreteria, predisposizione documentazione e materiale didattico, supporto alle attività di tutoraggio in aula e di chiusura documentale dell'evento formativo, elaborazione dei risultati dei questionari di soddisfazione dei partecipanti ai corsi e della valutazione dei docenti e dei tutor degli eventi formativi secondo il sistema di qualità ISO 9001:2015.
- Twinning e study visits: predisposizione documentazione e materiale didattico, chiusura documentale dell'evento formativo con elaborazione degli attestati di partecipazione e dei risultati dei questionari di soddisfazione.
- Traduzioni da e verso l'italiano in ambito medico-veterinario
- Sistema Agenas: funzionalità di base

Segnalo inoltre, all'interno dell'esperienza sopra indicata, la partecipazione ai seguenti corsi di formazione:

- HORIZON 2020 - Sfida sociale 1 "Aspetti etici nei progetti di ricerca e innovazione", in data 9-05.2017;
- Amministrazione e gestione corsi E-learning su piattaforma MOODLE, dal 16.05.2017 al 18.05.2017;
- Train the trainers for REP-EAT ESRs, formazione per formatori dal 28.06.2017 al 30.06.2017 e dal 5.07.2017 al 6.07.2017;
- Una chiave di successo in HORIZON 2020 - impatto e innovazione, in data 19.07.2017.

05/2010 – 12/2016

### **Cameriera**

**Teramo (Italia)**

Attraverso le mansioni svolte in qualità di cameriera ho acquisito capacità e competenze professionali relative ai seguenti ambiti:

- Predisposizione della sala ristorante per il servizio.
- Accoglienza dei clienti.
- Customer service: la cura del cliente passa attraverso l'interpretazione delle sue esigenze gastronomiche (empatia), la vendita dei prodotti e la gestione del servizio in genere.
- Capacità di lavorare in team, coordinare gruppi di lavoro, gestire situazioni critiche e svolgere incarichi in autonomia.
- Riordino e pulizia dell'ambiente di lavoro.
- Time management: fare un lavoro part time mentre durante gli impegni universitari è stato uno strumento efficace per imparare davvero cosa significasse la "gestione del tempo" con la necessità di calcolare bene gli spostamenti, i tempi di viaggio, gli orari accademici, gli impegni extra-curricolari e i turni di lavoro.

03/2016–08/2016

### **Segretaria in uno studio dentistico**

**Teramo (Italia)**

Attraverso le mansioni svolte in qualità di segretaria ho acquisito capacità e competenze professionali relative ai seguenti ambiti:

- Accoglienza del paziente, accompagnamento alla poltrona e gestione della relazione durante tutta la cura, offrendo supporto pratico-operativo e supporto psicologico-relazionale.
- Gestione agenda degli appuntamenti;
- Controllo e aggiornamento schedari;
- Gestione rapporti con fornitori e collaboratori esterni.
- Archiviazione e catalogazione del materiale radiografico e iconografico del paziente.

06/2011–09/2011  
06/2012–09/2012

### **Receptionist**

**Hotel Lady G, Tortoreto (TE) (Italia)**

Nel lavoro svolto in qualità di receptionist ho acquisito capacità e competenze professionali relative ai seguenti ambiti:

- Vendita delle stanze e gestione delle prenotazioni.
- Annotazione dei dati del cliente e accoglienza al suo arrivo.
- Procedure di registrazione e assegnazione della camera.
- Assistenza al cliente durante l'intero soggiorno e gestione di eventuali reclami o disguidi.

- Disbrigo delle pratiche per la partenza del cliente.
- Redazione del conto e incasso del relativo corrispettivo.
- Integrazione funzionale con altre figure che operano all'interno della struttura ricettiva, particolarmente con l'addetto commerciale e con il direttore.
- Comunicazione con le persone, capacità di ascolto, facilità di eloquio, gentilezza e cortesia, pazienza e diplomazia, spirito di adattamento e capacità di lavorare in gruppo.
- Pratica delle lingue con clientela estera.

03/2010–10/2010 **Animatrice feste**  
**Funny Gnammy, Teramo (Italia)**

Attraverso le attività in qualità di animatrice per feste ho acquisito le seguenti capacità e competenze:

- Abilità relazionali e comunicative.
- Coinvolgimento e intrattenimento degli ospiti (adulti, bambini e ragazzi).
- Gestione di apparecchiature speciali come impianti musicali, luci, attrezzature di gioco e divertimento.
- Dinamismo e capacità di adattamento alle situazioni più diverse.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

---

04/2011–11/2014 **Laurea Magistrale in LINGUE E CULTURE PER LA  
COMUNICAZIONE INTERNAZIONALE (LM-38 – Classe delle  
lauree magistrali in Lingue moderne per la comunicazione e la  
cooperazione internazionale - D.M.270/2004 con 110/110  
Università degli Studi de L'Aquila, L'Aquila (Italia)**

*Lingua e linguistica inglese*  
*Letteratura inglese*  
*Lingua e linguistica spagnola*  
*Lingua e linguistica tedesca*  
*Diritto dell'Unione Europea*  
*Antropologia*  
*Geografia dell'Africa*  
*Geografia del potere*

19/05/2012–03/06/2012 **Stage formativo**  
**St. Michael's college, Toronto (Canada)**

*Stage formativo di 60 ore in Letteratura e Cultura canadese*

09/2007–04/2011 **Laurea triennale in MEDIAZIONE LINGUISTICA E  
COMUNICAZIONE INTERCULTURALE (3 - Classe delle lauree in**

scienze della mediazione linguistica - D.M. 509/1999) con voto 110/110 e lode

**Università degli Studi de L'Aquila, L'Aquila (Italia)**

*Lingua e linguistica inglese*

*Letteratura inglese*

*Traduzione inglese/italiano – italiano/inglese*

*Lingua e linguistica spagnola*

*Letteratura spagnola*

*Traduzione spagnolo/italiano – italiano/spagnolo*

*Linguistica italiana*

*Letteratura italiana*

*Istituzioni di Diritto Pubblico*

*Organizzazione aziendale*

*Storia economica*

*Sociologia delle comunicazioni di massa*

09/2002–06/2007

Diploma di scuola media superiore con voto 85/100.

**Liceo Scientifico A.Einstein, Teramo (Italia)**

*Lingua italiana*

*Latino*

*Matematica e Fisica*

*Lingua straniera (inglese e francese)*

*Storia e Filosofia*

*Arte e Disegno tecnico*

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C1	C1	C1	C1	C1
Spagnolo	C1	C1	C1	C1	C1
Francese	B1	B1	B1	B1	B1
Tedesco	B1	B1	A2	A2	A2

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato

Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze comunicative - buone competenze comunicative e di interazione

Competenze organizzative e gestionali - buone capacità di problem-solving e team-working acquisite attraverso le varie esperienze e in particolar modo con il servizio volontario presso il CIFIV

Competenze professionali - buona capacità redazionale e di stesura report e verbali  
 - buone competenze in ambito traduttivo in materie letterarie e scientifiche (settore medico-veterinario)

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente autonomo	Utente avanzato	Utente base	Utente avanzato	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

- buona padronanza nell'uso del pacchetto Office  
 - discrete capacità nell'uso di software di grafica e fotoritocco

Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

- Lettrice appassionata  
 - Amante di cinema, arte e fotografia  
 - Educatrice e vice-responsabile di Azione Cattolica dei Ragazzi della Diocesi di Teramo-Atri in qualità della quale ho acquisito esperienza e capacità nell'ambito di organizzazione campi-scuola e eventi di animazione per gruppi di ragazzi, giovani e adulti (composti da circa 100-120 persone); selezione delle strutture ospitanti in termini ottimali di rapporto qualità/prezzi, tenuto debito conto della legislazione vigente in materia di sicurezza; gestione e elaborazione dati personali tramite piattaforma online secondo l'attuale normativa vigente in materia di privacy; gestione della logistica; progettazione e pianificazione di attività formative/educative per bambini, ragazzi e educatori; relazioni con docenti/esperti; preparazione, controllo e distribuzione dei materiali utili all'attività formativa, tutoraggio dei gruppi di lavoro; erogazione degli eventi, monitoraggio, controllo e valutazione.

ALLEGATI

- Laurea triennale.pdf
- Laurea triennale.pdf
- Corso di formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.pdf
- Corso amministrazione e gestione Moodle – Attestato.pdf
- Una chiave di successo in HORIZON 2020
- Attestato di partecipazione – St. Michael's College\_Toronto.pdf

4 giugno 2018