

SELEZIONE PUBBLICA, PREVIA SOMMINISTRAZIONE DI FORMAZIONE SPECIFICA E SUPERAMENTO PROVE D'ESAME, PER LA FORMAZIONE DI UNA GRADUATORIA DI IDONEI DA CUI ATTINGERE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO DETERMINATO, FULL-TIME E/O PART-TIME, DI PERSONALE CON RUOLO DI STEWARD E ADDETTO INFOPOINT LIVELLO 6S CCNL TURISMO CONFCOMMERCIO, PER L'ATTIVITA' DI GESTIONE STAGIONALE SPIAGGIA RENA BIANCA NEL COMUNE DI SANTA TERESA GALLURA.

CALENDARIO DELLE LEZIONI

DATA	ORARIO	NUMERO ORE	TITOLO LEZIONE	DESCRIZIONE	MODALITA'	
06/05/2024	15.00 - 18.00	3	INQUADRAMENTO SULLA NORMATIVA E I REGOLAMENTI LOCALI	Formazione in materia di regolamenti, leggi e normative regionali e locali relative alla gestione degli accessi, al controllo e alla vigilanza sul territorio per la gestione dell'accesso contingentato all'arenile di Rena Bianca.	FAD Video-conferenza GMeet	
07/05/2024	15.00 - 18.00	3	REGOLE E PROCEDURE DI ACCESSO E COMPORTAMENTO ALL'INTERNO DELLA SPIAGGIA RENA BIANCA	Formazione specifica sulle procedure, regole e tecniche di monitoraggio e vigilanza degli accessi alle aree sottoposte al vincolo di accesso contingentato, e sulle regole di comportamento all'interno dell'arenile.	FAD Video-conferenza GMeet	
08/05/2024	15.00 - 19.00	4	COMUNICAZIONE EFFICACE	Introduzione al ruolo di Stuart e al concetto di servizio clienti e relazioni con il pubblico. Sviluppo di competenze di comunicazione per interagire con turisti e altri operatori. Importanza della chiarezza, coerenza e precisione nella comunicazione e abilità di ascolto attivo.	FAD Video-conferenza GMeet	
09/05/2024	15.00 - 18.00	3	USE OF ENGLISH	Apprendimento e pratica del vocabolario specifico legato al turismo. Capacità di comprendere e interpretare le richieste, i bisogni e le preoccupazioni dei turisti stranieri attraverso l'ascolto attivo e la lettura del linguaggio del corpo. Strategie per affrontare eventuali difficoltà linguistiche durante la comunicazione con i turisti.	FAD Video-conferenza GMeet	
10/05/2024	15.00 - 19.00	4	GESTIONE DELLE INFORMAZIONI TURISTICHE	Approfondimento delle informazioni sulla destinazione turistica, incluse attrazioni, punti di interesse storico e culturale, eventi locali e risorse naturali e delle loro caratteristiche distintive che possono interessare i visitatori. Formazione sull'uso efficace di strumenti informativi come mappe, guide turistiche, brochure e siti web turistici. Capacità di utilizzare gli strumenti digitali per fornire informazioni aggiornate e rilevanti ai visitatori.	FAD Video-conferenza GMeet	
13/05/2024	15.00 - 18.00	3	UTILIZZO DEGLI STRUMENTI TECNOLOGICI	Utilizzo di strumenti hardware e software per la gestione degli accessi, strumenti di controllo e verifica dei titoli di ingresso e tecniche di gestione delle code per l'ottimizzazione del flusso di ingressi.	FAD Video-conferenza GMeet	
14/05/2024	15.00 - 18.00	3	USE OF ENGLISH	Apprendimento e pratica del vocabolario specifico legato al turismo. Capacità di comprendere e interpretare le richieste, i bisogni e le preoccupazioni dei turisti stranieri attraverso l'ascolto attivo e la lettura del linguaggio del corpo. Strategie per affrontare eventuali difficoltà linguistiche durante la comunicazione con i turisti.	FAD Video-conferenza GMeet	
15/05/2024	15.00 - 19.00	4	NEGOZIAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI	Gestione delle interazioni con una varietà di individui, inclusi turisti, colleghi e supervisori per lo sviluppo di relazioni positive e professionali e la corretta e efficace gestione di situazioni di conflitto. Tecniche per gestire lo stress e mantenere la calma anche in situazioni critiche, capacità di controllare le emozioni durante l'interazione con i clienti.	FAD Video-conferenza GMeet	
16/05/2024	15.00 - 18.00	3	USE OF ENGLISH	Apprendimento e pratica del vocabolario specifico legato al turismo. Capacità di comprendere e interpretare le richieste, i bisogni e le preoccupazioni dei turisti stranieri attraverso l'ascolto attivo e la lettura del linguaggio del corpo. Strategie per affrontare eventuali difficoltà linguistiche durante la comunicazione con i turisti.	FAD Video-conferenza GMeet	
17/05/2024	15.00 - 18.00		ESAME FINALE PROVA SCRITTA			In Presenza in aula
20/05/2024	15.00 - 18.00		ESAME FINALE PROVA ORALE			FAD Video-conferenza GMeet
		30				