



AVVISO PUBBLICO

per la partecipazione al Corso di Formazione di LINGUA INGLESE organizzato dall'Associazione del Distretto Urbano del Commercio di

GALLIPOLI

Nell'ambito delle proprie attività istituzionali, l'Associazione del Distretto Urbano del Commercio di GALLIPOLI intende organizzare un corso di formazione gratuito destinato agli operatori commerciali e turistici aventi sede all'interno del Comune, ai fini della valorizzazione e qualificazione della attività presenti sul territorio.

I contenuti fondamentali del corso in oggetto sono dettagliati di seguito:

1. CORSO DI LINGUA INGLESE BASE PER IL TURISMO

1.1 Obiettivi

L'iniziativa punta a professionalizzare le risorse umane che operano nel settore del turismo (strutture ricettive, pubblici esercizi, noleggio con conducente, agenzie di viaggio ecc.), intervenendo su quello che viene unanimemente considerato uno dei principali punti deboli del nostro territorio: la conoscenza della lingua inglese.

Tale conoscenza si configura oggi come un requisito sempre più imprescindibile, alla luce della crescita costante di arrivi e presenze di turisti stranieri che interessa ogni anno il nostro territorio. Il mercato straniero rappresenta oggi una straordinaria opportunità per il nostro sistema locale, per la disponibilità di spesa che esso può garantire e soprattutto nella prospettiva di un'autentica destagionalizzazione dei flussi che solo i turisti stranieri, portatori di un turismo non necessariamente estivo e balneare, possono favorire.

In virtù di tale scenario dinamico e delle prospettive di sviluppo che si aprono per l'intero indotto dell'economia locale, è indispensabile, pertanto, accrescere le competenze linguistiche e comunicative degli addetti del comparto turistico, per innalzare il livello complessivo di accoglienza

che il nostro territorio può offrire ai turisti internazionali. Risulta indispensabile, infatti, per gli operatori saper parlare fluentemente la lingua inglese per "far sentire a casa" il turista e conoscere il vocabolario necessario per l'accoglienza e per una virtuosa interazione. La mission del percorso formativo proposto è, pertanto, quella di supportare la naturale vocazione all'accoglienza del nostro territorio con competenze linguistiche e comunicative adeguate, che consentano di fornire al turista un servizio quanto più possibile completo e professionale e di cogliere a pieno l'opportunità che il mercato turistico straniero rappresenta per tutto il sistema locale.

1.2 Descrizione delle azioni previste

Il percorso formativo consentirà ai partecipanti di apprendere e approfondire le conoscenze di lingua inglese, con particolare riferimento alla terminologia appropriata per l'accoglienza turistica e per le tecniche di comunicazione in lingua inglese.

Le competenze acquisite permetteranno anche di consolidare il livello grammaticale, acquisire maggiore scioltezza nella conversazione, favorire padronanza e comprensione di dettagli e sfumature.

Le attività didattiche saranno svolte in modo da garantire un apprendimento rapido e completo, fondato su metodologie "learning by interacting" e sul coinvolgimento attivo dei partecipanti, alternando lezioni teoriche frontali con moduli di didattica attiva.

1.3 Destinatari

Il corso è destinato a n. 30 titolari/dipendenti delle attività commerciali e delle imprese turistiche.

1.4 Contenuti

- La conversazione con il cliente: come gestire efficacemente una conversazione in lingua inglese alla presenza della controparte, dall'approccio al congedo.
- La gestione del cliente: come accogliere il cliente, fornire informazioni al cliente, rispondere adeguatamente alle richieste, gestire i reclami.
- Comunicazione orale: verbi, frasi standard ed espressioni idiomatiche, descrizioni di servizi, terminologia del settore turistico.
- Risolvere problemi (Problem solving).

1.5 Durata

Il corso è strutturato in 40 ore con lezioni da 3 ore ciascuna.

1.6 Sede

Le lezioni si terranno presso la Sala Riunioni di Via Pavia Comune di Gallipoli.

Destinatari del Corso

L'avviso pubblico è aperto a tutti gli operatori commerciali e turistici aventi sede nel comune di Gallipoli.

Modalità di presentazione delle domande

Gli interessati dovranno compilare il modulo predisposto (Allegato A) firmarlo e inviarlo, a mezzo email all'indirizzo commercio@comune.gallipoli.le.it, a partire dalla data di pubblicazione ed entro e non oltre il 23 febbraio 2020.

Saranno ammessi al corso i primi 30 iscritti in graduatoria secondo l'ordine cronologico d'invio delle domande di partecipazione, più altri 10 partecipanti per corso in qualità di uditori.

Realizzazione delle attività formative e rilascio dell'attestato di partecipazione

L'avvio del corso ed il rispettivo calendario saranno pubblicati sul sito web del Comune e comunicati all'indirizzo e-mail indicato dai partecipanti in fase di candidatura.

La frequenza è obbligatoria ai fini dell'ottenimento del relativo attestato, che sarà rilasciato solo in caso di partecipazione ad almeno 32 ore di formazione.

In considerazione della durata del percorso formativo, è consentita una sola assenza, dopo la quale il partecipante sarà escluso dal corso ed eventualmente sostituito dal primo uditore inizialmente non ammesso presente in graduatoria in grado di dimostrare la partecipazione a tutti gli incontri formativi tenutisi fino a quel momento.

Responsabile del procedimento e informazioni

Il Responsabile del procedimento relativo al presente Avviso Pubblico è la dott.ssa Luigia Oltremonte, Responsabile Sezione Commercio e Attività Produttive del Comune di Gallipoli.

Per eventuali informazioni o precisazioni è possibile contattare l'Associazione del DUC di Gallipoli all'indirizzo commercio@comune.gallipoli.le.it.

Disposizioni finali

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa che i dati personali forniti e raccolti in occasione del presente procedimento verranno utilizzati esclusivamente in funzione e per i fini del presente procedimento e conservati sino alla conclusione del procedimento presso i competenti uffici dell'amministrazione comunale.

Il responsabile del trattamento dei dati personali è la Dott.ssa Luigia Oltremonte, responsabile Sezione Commercio ed Attività Produttive del Comune di Gallipoli.