



**PROGETTO IQT
INGLESE E QUALITÀ PER IL TURISMO (FI20050069)
PROGRAMMA DEL CORSO**

**CORSO IN AULA E FAD
1° EDIZIONE**

**UFC 2. – FAD: LA QUALITÀ DEL SERVIZIO TURISTICO
(75 ORE)**

PROGRAMMA DIDATTICO:

Definizione di qualità
Qualità nell'impresa ricettiva
Esigenze di qualificazione dell'offerta turistica
Forme di qualificazione
Storia ed evoluzione della qualità
Origine e Meriti
Le ISO del 1994
Le Vision del 2000
L'introduzione dei Principi di Gestione
Il modello PDCA
Le altre norme per la struttura ricettiva
Il sistema di qualità
I requisiti
L'iter certificativo
Le debolezze delle ISO 1994
Qualità nelle aziende di servizi
Certificazione nelle imprese turistiche
La PMI ricettiva
Costi e benefici
Le destinazioni turistiche
La direzione

**UFC 3 – FAD: LA CULTURA DELL'ACCOGLIENZA DEL TURISTA STRANIERO
(35 ORE)**

PROGRAMMA DIDATTICO:

Attenzione al cliente
Promozione e Comunicazione
Definizione del pacchetto turistico
La progettazione del servizio
Il Processo
I Controlli
Il Disservizio
Gestione delle risorse umane
Misurazione del servizio
La soddisfazione delle persone
La documentazione
Il reparto Piani
Accoglienza e Fidelizzazione
Tecniche di vendita

UFC 3.2 – FAD: LA LINGUA INGLESE PER L'AZIENDA TURISTICA (90 ORE)

PROGRAMMA DIDATTICO:

INTERMEDIATE LEVEL – Primi contatti
INTERMEDIATE LEVEL – Telefonare
INTERMEDIATE LEVEL – Fare conoscenza
INTERMEDIATE LEVEL – Viaggiare
INTERMEDIATE LEVEL – Scrivere
INTERMEDIATE LEVEL – Relazioni
INTERMEDIATE LEVEL – Presentare un progetto
INTERMEDIATE LEVEL – Vendere e Comprare
ADVANCE LEVEL – Primi contatti
ADVANCE LEVEL – Telefonare
ADVANCE LEVEL – La comunicazione formale ed informale
ADVANCE LEVEL – Comprendere l'inglese
ADVANCE LEVEL – Leggere e scrivere
ADVANCE LEVEL – Gestione del cliente
ADVANCE LEVEL – Servizi Turistici

UFC 4– FAD: SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO (10 ORE)

PROGRAMMA DIDATTICO:

Rischi riferiti all'uso delle tecnologie informatiche
Misure di prevenzione e protezione
Riferimenti di legge