

PROGETTO IQT
INGLESE E QUALITÀ PER IL TURISMO (FI2005069)
PROGRAMMA DEL CORSO

UFC 1 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO TURISTICO

UFC 1.1 - AULA		
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO TURISTICO (20 ORE)		
Data		Argomento
7 febbraio	Presentazione del Progetto "Inglese e Qualità per il Turismo"	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Test d'ingresso ▪ La formazione a distanza (FAD)
9 febbraio	Introduzione al Sistema Qualità e processi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Come si ottiene la Qualità ▪ Concetto e modello di processo ▪ Fattori del processo ▪ Indicatori di Qualità
10 febbraio	I Sistema Qualità nel Settore Turistico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi dei processi ▪ Analizzare il proprio lavoro ▪ Classificazione dei principali processi ▪ Specifiche di processo ▪ Diagramma di flusso procedurale ▪ Diagnosi del processo
14 febbraio	La certificazione di qualità nel settore turistico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma e definizioni ▪ Miglioramento dei processi ▪ Diagnosi e miglioramento ▪ Le leve del miglioramento <ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione - Ruoli - Tecnologie - Analisi delle criticità

UFC 2 LA CULTURA DELL'ACCOGLIENZA DEL TURISTA STRANIERO

UFC 2.1 - AULA		
LA CULTURA DELL'ACCOGLIENZA DEL TURISTA STRANIERO (5ORE)		
Data		Argomento
16 febbraio	La cultura dell'accoglienza del turista straniero	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definizione e analisi della figura del turista come elemento principale nell'impostazione di una strategia di gestione aziendale ▪ La gestione della conoscenza del cliente turista: il CRM ▪ Il processo di organizzazione aziendale per la gestione strategica del cliente-turista ▪ Ricevere il cliente-turista ▪ Comprendere le esigenze e le richieste del cliente turista ▪ Cultura dell'accoglienza nei confronti del turista anglo-americano ▪ Cultura dell'accoglienza nei confronti del turista tedesco

UFC 3 LA LINGUA INGLESE PER L'AZIENDA TURISTICA

UFC 3.1 - AULA		
LA LINGUA INGLESE PER L'AZIENDA TURISTICA (25 ORE)		
Data		Argomento
21 febbraio	Comprendere l'Inglese	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecniche di ascolto e tecniche di base per la comprensione ▪ Comprendere le esigenze e le richieste del cliente ▪ Gestire un reclamo ▪ Espressioni di cortesia ▪ Vocabolario essenziale ▪ Simulazione di situazioni reali ▪ Esercitazioni pratiche
23 febbraio	La comunicazione formale e informale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La lingua parlata ▪ Identificare l'interlocutore ▪ Scegliere il registro della conversazione ▪ Ricevere il cliente ▪ Presentare sé stessi e la propria struttura ▪ Come iniziare una conversazione ▪ Gestire una conversazione ▪ Chiudere una conversazione ▪ Vocabolario essenziale ▪ Simulazione di situazioni reali ▪ Esercitazioni pratiche ▪ Revisione
25 febbraio	Comunicare in Inglese in modo efficace	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introdurre e descrivere brevemente la propria struttura ▪ Introdurre e descrivere i propri servizi (camere, piatti tipici, menù, prodotti locali) ▪ Descrivere la propria collocazione ed il proprio territorio (strutture ricettive, ristoranti, bellezze naturali, patrimonio artistico) ▪ Dare informazioni sui propri prezzi, sistemi di pagamento e le eventuali offerte (tariffe, sconti, lunghezza dei soggiorni) ▪ Dare informazioni sui mezzi di trasporto e organizzare itinerari turistici ▪ Vocabolario essenziale ▪ Simulazione di situazioni reali ▪ Esercitazioni pratiche
28 febbraio	Sostenere una conversazione telefonica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rispondere al telefono ▪ Dare informazioni su disponibilità e tariffe ▪ Dare informazioni su come raggiungere la propria struttura ▪ Prendere un messaggio ▪ Lasciare un messaggio ▪ Raccogliere una prenotazione ▪ Telefonare per sollecitare ▪ Telefonare per scusarsi ▪ Vocabolario essenziale ▪ Simulazione di situazioni reali ▪ Esercitazioni pratiche ▪ Revisione
1 marzo	Leggere e scrivere	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documenti per l'industria turistica ▪ Tecniche di comprensione e traduzione ▪ Rispondere ad una richiesta di informazioni ▪ Scrivere un'e-mail di risposta ▪ Scrivere un Fax di risposta ▪ Scrivere una lettera promozionale per la propria struttura ▪ Presentare la propria struttura e i servizi offerti ▪ Predisporre i contenuti per il materiale informativo ▪ Vocabolario essenziale ▪ Simulazione di situazioni reali ▪ Esercitazioni pratiche ▪ Revisione