

Titolo modulo	Pre- requisiti	Conoscenze	Abilità	Competenze area generale	Competenze area professionale	Livello QNQ
Il soggiorno di un gruppo: dalla prenotazione al check out	<p>Identificare le forme di comunicazione e utilizzare le informazioni per produrre semplici testi multimediali in contesti strutturati, sia in italiano sia nelle lingue straniere oggetto di studio, verificando l'attendibilità delle fonti.</p> <p>Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p>	<p>La gestione di un gruppo in hotel</p> <p>La modulistica alberghiera attinente a ciascuna fase</p> <p>La fase ante - la prenotazione</p> <p>I rapporti con le AdV (focus sul voucher)</p> <p>Tipologia dei servizi offerti dalle strutture ricettive</p> <p>Il check-in di un gruppo (focus sulla rooming list)</p> <p>Il live in - il soggiorno di un gruppo</p> <p>Tecniche di customer satisfaction e customer care</p> <p>Il check out e la fase post</p> <p>Il conto cliente</p> <p>I documenti fiscali e i principali mezzi di</p>	<p>Rispettare le regole del corretto approccio professionale con il cliente.</p> <p>Sapersi presentare in servizio in modo adeguato</p> <p>Approfondire la gestione di fidelizzazione del cliente mediante tecniche di customer satisfaction e customer care</p> <p>Simulare l'accoglienza e l'adempimento degli obblighi di legge per i clienti prenotati (individuali e gruppi) e non prenotati</p>	Competenza in uscita 1-2-3-4-5-6-7-8-9	<p>Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.</p> <p>Saper utilizzare software applicativi e internet per la gestione degli aspetti della comunicazione e promozione.</p> <p>Applicare Strumenti di pubblicità e comunicazione e i principi e criteri di storytelling in campo turistico.</p> <p>Utilizzare tecniche di rilevazione della</p>	3

		<p>pagamento Il registro linguistico e la terminologia specifica da usare al front office in lingua inglese e nelle lingue straniere.</p>	<p>Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretando preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione Presentare i prodotti/servizi offerti Essere in grado di compilare correttamente la modulistica relativa alle singole fasi del ciclo cliente Gestire le singole fasi del ciclo cliente con il software gestionale Simulare il contatto con i reparti interessati Dialogare al front office in lingua inglese e nelle lingue straniere.</p>		<p>customer satisfaction</p> <p>PS competenza in uscita 1- 9-11</p>	
<p>Diventiamo guide della nostra Prato</p>	<p>Saper applicare le regole della comunicazione nei contesti</p>	<p>Conoscere le principali risorse turistiche di Prato. Conoscenza della terminologia</p>	<p>Saper realizzare un'indagine storica e culturale, utilizzando fonti multiple e saper</p>	<p>Competenza in uscita 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12</p>	<p>Applicare le tecniche di base di <i>Hospitality Management</i>. Individuare e riconoscere beni culturali, tipicità</p>	<p>3/4</p>

	<p>professionali di riferimento.</p> <p>Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi.</p> <p>Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management</p> <p>Gestire l'interazione comunicativa, orale e scritta, in relazione agli interlocutori e al contesto.</p> <p>Comprendere i punti principali di testi orali e scritti di varia tipologia, provenienti da fonti diverse, anche digitali.</p> <p>Elaborare testi funzionali, orali e scritti, di varie tipologie, per descrivere esperienze, spiegare fenomeni e concetti, raccontare eventi,</p>	<p>linguistica di base e quella tecnico-professionale.</p> <p>conoscere i principali luoghi di interesse culturale e storico-artistico di Prato.</p> <p>Conoscere le modalità di progettazione ed effettuazione di una visita guidata</p>	<p>riconoscere la valenza.</p> <p>Saper effettuare una visita guidata in lingua straniera.</p> <p>Saper elaborare itinerari turistici tematici valorizzando gli aspetti religiosi, storico-culturali, naturalistici ed enogastronomici del territorio pratese.</p> <p>Saper condurre e coordinare un gruppo di turisti durante una visita guidata.</p>		<p>enogastronomiche e eventi che caratterizzano l'offerta turistica del territorio e saper applicare tecniche di base per la presentazione dei prodotti, servizi di accoglienza e bene culturali .</p> <p>Applicare le metodologie e tecniche di diffusione e promozione di iniziative, progetti e attività turistiche coerenti con il contesto territoriale e con i principi dell'eco sostenibilità ambientale</p> <p>Partecipare con compiti esecutivi ad attività/iniziative di varia tipologia, atte a valorizzare le tipicità del territorio</p> <p>PS competenza in uscita 8-9-11</p>	
--	--	---	--	--	--	--

	con un uso corretto del lessico di base e un uso appropriato delle competenze espressive.					
--	---	--	--	--	--	--