

Titolo modulo	Pre- requisiti	Conoscenze	Abilità	Competenze area generale	Competenze area professionale	Livello QNQ
<b>Il soggiorno di un gruppo: dalla prenotazione al check out</b>	<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>	<b>Competenza in uscita 1-2-3-4-5-6-7-8-9</b>	<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>	<b>3</b>

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

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