

Titolo modulo	Pre- requisiti	Conoscenze	Abilità	Competenze area generale	Competenze area professionale	Livello QNQ
Mystery audit hotel	Saper leggere e scrivere	<p>La qualità professionale nell'impresa alberghiera</p> <p>I sistemi certificati di gestione della qualità in hotel</p> <p>Le certificazioni per le imprese turistiche</p> <p>Il marchio Ospitalità Italiana</p> <p>Il marchio Ecolabel</p> <p>La certificazione UNI EN ISO 22401</p> <p>La certificazione di qualità nei siti web delle strutture alberghiere</p>	<p>Progettare, attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura.</p> <p>Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità</p> <p>Realizzare azioni di promozione di Tourism Certification.</p> <p>Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico.</p> <p>Progettare attività/iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio.</p>	<p><b>Competenze area generale in uscita</b></p> <p><b>1 - 2 - 3 - 4 - 7 - 8 - 10</b></p>	<p>Riconoscere l'importanza delle certificazioni di qualità nelle strutture alberghiere</p> <p>Riconoscere la valenza del programma promozionale di Ospitalità Italiana, dei suoi obiettivi in termini di sostenibilità ambientale</p> <p>Applicare tecniche di Hospitality Management all'interno della filiera di riferimento, adottando le modalità di comunicazione più adeguata in relazione ai principi di efficienza aziendale.</p> <p>Utilizzare tecniche di rilevazione della customer satisfaction</p> <p><b>PS competenza in uscita 1 - 8 - 11</b></p>	<b>4</b>

<p><b>“La progettazione di un evento”</b></p>	<p>Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni</p> <p>Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.</p> <p>Alfabetizzazione informatica di base</p>	<p>Tipologie di eventi (convegni, workshop, festival, fiere, wedding ecc.)  Il contratto di catering e di banqueting  Location, servizi, attrezzature e figure professionali coinvolte  Operatori congressuali, meeting e wedding planner  Fasi organizzative di un evento  Hotel congressuali e convention bureaux  Partner e sponsor, patrocini pubblici  Strategie promozionali off e online</p>	<p>Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali, agli sviluppi tecnologici e di mercato.</p> <p>Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.</p> <p>Progettare, attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura.</p> <p>Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente.</p> <p>Utilizzare i software applicativi di settore al fine di progettare/ideare attività di promozione e valorizzazione di prodotti e servizi per la filiera dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.</p> <p>Definire offerte gastronomiche</p>	<p><b>Competenze area generale in uscita</b>  <b>1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 10</b></p>	<p>Avere consapevolezza della rilevanza del turismo congressuale e fieristico in Italia, essendo segmenti della domanda turistica che garantiscono una destagionalizzazione dei flussi turistici.</p> <p>Individuare le 5W entro le quali sono stabiliti i contenuti principali di un evento (when, where, what, who, why + how).</p> <p>Stabilire la sua fattibilità in termini operativi ed economico-finanziari.</p> <p>Individuare lo sponsor/partner più adatto per l'attuazione dell'evento.</p> <p>Prevedere la sua copertura mediatica e comunicazione digitale.</p> <p><b>PS competenza in uscita 1</b>  <b>- 4 - 7 - 8 - 11</b></p>	<p><b>4</b></p>
---	--	---	--	---	---	-----------------

			<p>qualitativamente e economicamente sostenibili, adeguando le scelte alle mutevoli tendenze del gusto, dei regimi dietetici, degli stili alimentari del target di clientela.</p> <p>Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del Made in Italy.</p> <p>Definire le specifiche per l'allestimento degli spazi e per le operazioni di banqueting/catering.</p> <p>Applicare tecniche di allestimento di strumentazioni, accessori e decorazioni in base al servizio da erogare e rispondente a principi estetici.</p> <p>Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento</p> <p>Valutare lo stato di avanzamento</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>dell'evento in funzione del programma stabilito e, in presenza di anomalie, attuare azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione.</p> <p>Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento.</p> <p>Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico.</p> <p>Progettare attività/iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio.</p>			
--	--	--	---	--	--	--