



Sistema Qualità Certificato  
in conformità alla norma  
UNI EN ISO 9001:2000.  
Certificato n° SQ.41823.

Certified Quality System  
in compliance with the standard  
UNI EN ISO 9001:2000.  
Certificate n° SQ.41823.

## WELCOME

### INGLESE E CULTURA DELL'OSPITALITÀ PER LA GESTIONE EFFICACE DEL TURISTA STRANIERO

ENTE FINANZIATORE	PROVINCIA DI SIENA
DURATA E METODOLOGIA	3 EDIZIONI DEL CORSO CIASCUNA DELLA DURATA DI 100 ORE ARTICOLATE IN: 25 ORE IN AULA 75 ORE DI FORMAZIONE A DISTANZA
PREREQUISITI	Nessuna
OBIETTIVI DEL CORSO	Sviluppare le competenze degli occupati in piccole e medie aziende per ciò che riguarda la gestione efficace del turista straniero attraverso la lingua inglese e la conoscenza delle diverse aspettative in ragione della cultura di appartenenza.
BENEFICIARI	60 occupati in aziende artigiane della Provincia di Siena
TIPOLOGIA AULA	Aula multimediale
LINGUA DELLE LEZIONI	Italiano

### PROGRAMMA DIDATTICO

<b>MODULO 1</b>	<b>L'INGLESE PER L'AZIENDA TURISTICA (25 ORE IN AULA E 40 ORE A DISTANZA)</b> La comunicazione formale e informale Comprendere l'Inglese Comunicare in Inglese in modo efficace Sostenere una conversazione telefonica Leggere e scrivere in inglese
	<b>LA CULTURA DELL'OSPITALITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO TURISTICO (35 ORE A DISTANZA)</b> Gestione efficiente delle diversità culturali del Turista Straniero <ul style="list-style-type: none"><li>• Cultura dell'accoglienza nei confronti del turista tedesco</li><li>• Cultura dell'accoglienza nei confronti del turista anglo-americano</li></ul> L'ospitalità di qualità <ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilità della direzione</li><li>• L'attenzione al cliente</li><li>• Promozione e comunicazione al cliente</li><li>• La definizione del pacchetto turistico</li><li>• I controlli durante l'erogazione ed il recupero del disservizio</li><li>• La gestione delle risorse umane</li><li>• Le misurazioni della qualità del servizio</li></ul>