



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.

IQT – INGLESE E QUALITÀ PER IL TURISMO

CORSO DI AGGIORNAMENTO PER OCCUPATI IN AZIENDE TURISTICHE

ENTE FINANZIATORE	CIRCONDARIO EMPOLESE VALDELSA
DURATA E METODOLOGIA	CORSO DELLA DURATA DI 250 ORE ARTICOLATE IN: 50 ORE IN AULA 200 ORE DI FORMAZIONE A DISTANZA
PREREQUISITI	Nessuna
OBIETTIVI DEL CORSO	Sviluppare le competenze degli occupati in aziende turistiche su tematiche fondamentali per la competitività del settore turistico quali, la qualità del servizio e la lingua inglese
BENEFICIARI	30 occupati in aziende turistiche della Circondario Empolese Valdelsa
TIPOLOGIA AULA	Aula multimediale
LINGUA DELLE LEZIONI	Italiano

PROGRAMMA DIDATTICO

MODULO 1	IL SISTEMA QUALITÀ NEL SETTORE TURISTICO (20 ORE IN AULA E 75 ORE FAD)
	Come si ottiene la Qualità Indicatori di Qualità Analizzare il proprio lavoro Classificazione dei principali processi Diagramma di flusso procedurale Norma e definizioni Miglioramento dei processi
MODULO 2	CULTURA DELL'ACCOGLIENZA DEL TURISTA STRANIERO (5 ORE IN AULA E 35 ORE FAD)
	Definizione e analisi della figura del cliente come elemento principale nell'impostazione di una strategia di gestione aziendale La relazione azienda-cliente come legame fra soddisfazione e fedeltà: il modello del ciclo di vita della relazione La gestione della conoscenza del cliente: il CRM Il processo di organizzazione aziendale per la gestione strategica del cliente Gestione efficiente delle diversità culturali del Turista Straniero Cultura dell'accoglienza nei confronti del turista tedesco Cultura dell'accoglienza nei confronti del turista anglo-americano
MODULO 3	L'INGLESE PER L'AZIENDA TURISTICA (25 ORE IN AULA E 80 ORE FAD)
	La comunicazione formale e informale Comprendere l'Inglese Comunicare in Inglese in modo efficace Sostenere una conversazione telefonica Leggere e scrivere in inglese
MODULO 4	SICUREZZA SUL LAVORO (10 ORE A DISTANZA)
	Riferimenti di legge Igiene e salute Emergenza e pronto intervento Misure di prevenzione e protezione