

LA VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO

UNITA' 1

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none">• Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio.• Consigliare agli ospiti gli eventi e i prodotti più rilevanti legati alle tradizioni della zona in base ai diversi gusti e interessi.	<ul style="list-style-type: none">• Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica.• Gli eventi legati alle tradizioni e al folklore.• I prodotti tipici del proprio territorio.	<ul style="list-style-type: none">• Individuare i prodotti tipici di una località identificandone le principali caratteristiche.

LE INIZIATIVE PROMOZIONALI NELLE STRUTTURE RICETTIVE

UNITA' 2

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none">• Saper consigliare all'ospite i servizi interni ed esterni all'hotel più adatti a soddisfare le sue esigenze.• Essere in grado di creare un pacchetto alberghiero.	<ul style="list-style-type: none">• Il transfert semplice e complesso.• Le visite guidate e le escursioni.• I servizi extra che si possono effettuare in hotel.	<ul style="list-style-type: none">• Distinguere i diversi tipi di transfer.• Identificare i principali elementi di un pacchetto turistico.

IL TURISMO SOSTENIBILE

UNITA' 3

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none">• Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base delle esigenze di specifici target di clientela.• Comprendere l'importanza della tutela ambientale e saper consigliare al turista attività legate all'ecoturismo nel proprio territorio.	<ul style="list-style-type: none">• Il turismo sostenibile, l'ecoturismo e il turismo responsabile.• Le diverse attività legate all'ecoturismo.	<ul style="list-style-type: none">• Riconoscere gli elementi caratterizzanti di un pacchetto turistico sostenibile.

**LA GESTIONE DELLA CLIENTELA
UNITA' 4**

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> • Essere in grado di interagire con l'ospite nel modo più corretto. • Proporre all'ospite il servizio più adeguato alle sue esigenze. 	<ul style="list-style-type: none"> • La suddivisione tipologica della clientela d'albergo. • I servizi offerti dalle strutture ricettive. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare i bisogni di ogni singolo target. • Utilizzare tutti gli strumenti della comunicazione verbale e non verbale.

**I GRUPPI
UNITA' 5**

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> • Predisporre l'accoglienza di un gruppo, coordinando l'organizzazione di tutti i servizi alberghieri richiesti. • Essere in grado di preparare un'itinerario di viaggio per un piccolo gruppo di turisti, selezionando opportunamente i trasporti, le strutture e i servizi accessori da inserire nel programma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le caratteristiche essenziali di un viaggio di gruppo. • Le diverse tipologie di gruppi. • Il ruolo e le funzioni di un tour leader. 	<ul style="list-style-type: none"> • Svolgere tutte le procedure legate all'arrivo e al soggiorno di un gruppo. • Elaborare ordini di servizio e comunicazioni ai reparti.

**IL TURISMO CONGRESSUALE
UNITA' 6**

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none"> • Organizzare i servizi di accoglienza e assistenza per un convegno. • Coordinare l'attività di tutti i reparti coinvolti al fine di garantire un servizio di qualità. 	<ul style="list-style-type: none"> • le origini del turismo congressuale. • Le diverse tipologie di convegni. • Le caratteristiche di una struttura congressuale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare le caratteristiche tecniche di una sala convegni. • Predisporre gli strumenti necessari a organizzare il servizio di accoglienza per un convegno.

IL TURISMO PER TUTTI
UNITA' 7

Competenze	Conoscenze	Abilità
<ul style="list-style-type: none">• Comprendere i bisogni di ciascun cliente.• Essere in grado di individuare la soluzione migliore a seconda delle specifiche situazioni ed esigenze personali.	<ul style="list-style-type: none">• Il concetto di disabilità.• Le diverse tipologie di disabilità.• Le principali norme che regolamentano l'accessibilità dei servizi turistici.	<ul style="list-style-type: none">• Essere in grado di riconoscere le disabilità.• Essere in grado di comunicare adeguatamente con ogni tipo di cliente.