

COMPETENZE LINGUISTICHE PER LA GESTIONE DELLA CONVERSAZIONE IN AMBITO TURISTICO

OBIETTIVI

Il corso consente di sviluppare competenze linguistiche di livello professionale specialistico, utili per interloquire nella lingua inglese in ambito lavorativo, utilizzando vocabolario, espressioni e modi di dire specifici.

Il progetto potrà essere utile al miglioramento delle competenze linguistiche in modo trasversale, riferendosi alle diverse tipologie di ambito professionale ed aree di attività aziendale, quali ad esempio: turistico.

Si incrementeranno le competenze del vocabolario professionale utile alle interazioni lavorative, sperimentando con situazioni tipo le conversazioni caratteristiche nei diversi contesti e settori. Saranno inoltre proposte lettura e comprensione di testi ed altra documentazione in lingua inglese normalmente utilizzati nelle imprese e verranno effettuate esercitazioni di scrittura di e-mail ed altra corrispondenza.

L'obiettivo del corso è sviluppare **competenze linguistiche relative al settore turistico-alberghiero**, migliorando la capacità comunicativa nel contesto turistico, la gestione della propria attività con i clienti e acquisendo dimestichezza con testi e guide turistiche.

L'addetto deve, inoltre, gestire la vendita dei pacchetti turistici, gestire i fornitori e valorizzare il patrimonio turistico e culturale.

CONTENUTI

Modulo 1: GEOGRAFIA TURISTICA LOCALE

Contenuti: i luoghi di interesse, edifici storici e itinerari artistici – i paesaggi naturali – gli eventi di interesse artistico – culturale – l'orientamento delle scelte del cliente.

Modulo 2: CENNI DI TECNICA TURISTICA

Contenuti: fare prenotazioni e scrivere lettere di conferma – scrivere preventivi – gestire le fasi di accoglienza del cliente (front office) – chiedere informazioni personali in modo formale -gestire procedure organizzative di base (schede – moduli – e- mail) – prenotare biglietti e servizi.

Modulo 3 GENERAL ENGLISH

competenze comunicative di base in lingua inglese (ascolto, pronuncia, lettura e scrittura).

Listening/speaking: fornire informazioni dettagliate, formulare richieste dettagliate inerenti contesti lavorativi alberghieri e dell'accoglienza in genere; sostenere, argomentare i propri punti di vista (es. prodotti...) nell'ambito di una conversazione; affrontare risposte e difficoltà impreviste relative al proprio settore di riferimento nell'ambito di una conversazione.

Reading : comprendere e interpretare correttamente corrispondenza redatta in stili/registri non standard; comprendere e interpretare correttamente la maggior parte dei documenti e report tipici dell'attività lavorativa; comprendere e interpretare correttamente i contenuti e gli obiettivi di istruzioni ecc. e iniziare a valutare, commentare, ecc.

Writing: prendere appunti utili anche per i colleghi; redigere lettere inerenti ad argomenti prevedibili.

Modulo 4 TOURISM ENGLISH

Contenuti: conoscenza della terminologia specifica relativa al settore turistico (rispondere al telefono, inviare e rispondere ad una e-mail, essere in grado di comprendere testi e guide turistiche ecc.).

Modulo 5 – PROFESSIONAL ENGLISH

conoscenza della terminologia specifica relativa all'accompagnamento dell'ospite e la cura del suo soggiorno:

– ALLA SCOPERTA DEL TERRITORIO : essere in grado di fornire indicazioni relative a

+ Itinerari consigliati

+ Arte e cultura del territorio

+ Ambiente e natura

+ Trasporti e collegamenti

+ Località circostanti

+ Shopping e curiosità

+ Percorsi enogastronomici

+ Iniziative & eventi

+ Luoghi del tempo libero e dello sport

– OSPITALITA' : dove mangiare e dove dormire

– SERVIZI: servizi turisti, info e numeri utili, fiere e congressi

STAGE

Leggere

- Comprendere testi scritti di uso corrente legati alla sfera lavorativa
- Identificare le principali tesi espresse in uno scritto composto da più linee argomentative

Scrivere

- Descrivere un avvenimento, predisporre una relazione, elaborare un report
- Scrivere testi tipici di area/settore
- Prendere nota di messaggi che contengono informazioni rilevanti
- Riassumere testi e informazioni su attività lavorative e di routine

Ascoltare

- Comprendere tutti gli elementi di un discorso chiaro su argomenti affrontati quotidianamente al lavoro
- Capire indicazioni di carattere tecnico, come istruzioni operative di uso quotidiano
- Comprendere il materiale registrato inerente a temi legati al contesto lavorativo
- Interagire in situazioni di lavoro e conversazioni tipo
- Esporre una presentazione, precedentemente preparata, che tratti argomenti legati al proprio mondo professionale
- Presentare in modo chiaro e con ragionevole correttezza i punti salienti
- Prendere parte, senza essersi precedentemente preparato, a conversazioni su argomenti professionali
- Partecipare ed interagire fluentemente in riunioni on-line

Grammatica e sintassi

- Verranno riprese le principali regole grammaticali utili alla gestione delle situazioni tipo
- Fonetica applicata alla lingua

METODOLOGIE ADOTTATE

Numero ore aula/FAD:	300
Numero ore stage/tirocinio:	100
Numero ore laboratorio:	200
Durata Totale:	600
Esame finale:	SI
Tipo metodologia:	Teoria – Pratica – Stage – FAD - Visite guidate

METODOLOGIA

I programmi dei nostri percorsi sono progettati e erogati con un metodo integrato, che prevede un'alternanza di metodologie didattiche di carattere cognitivo e metodologie di carattere attivo-emotivo.

La metodologia didattica di carattere cognitivo sarà centrata sul “contenuto” dell’argomento oggetto del corso, quindi lo strumento didattico sarà la lezione frontale per il trasferimento di concetti, metodologie, strumenti di analisi, strategie di intervento ed il ricorso ad aneddoti esempi e casi concreti.

L’auto-apprendimento fuori dall’aula sarà favorito dalla consegna di dispense, slides, articoli, bibliografia, e altro materiale di approfondimento on-line erogato dal docente.

La metodologia di carattere attivo-emotivo, avrà invece l’obiettivo di facilitare l'apprendimento attraverso la sperimentazione attiva, con tecniche di gestione attiva dell'aula sviluppando un forte coinvolgimento dei partecipanti attraverso discussioni, confronti in plenaria, esercitazioni pratiche, analisi dei casi, role-playing, simulazioni, studio di Case-History, teamwork, i business game, allo scopo di verificare l'uso delle tecniche e degli strumenti proposti. Si svilupperà una forte l’interazione e una prossemica personale tra docente ed allievi.

I metodi attivi tendono ad incoraggiare una partecipazione diretta dei soggetti in formazione e favoriscono un costante feed-back all’azione del formatore.

STRUMENTI FORMATIVI E MATERIALE DIDATTICO

Carattere distintivo dei nostri percorsi formativi è l’utilizzo di strumenti dall’elevato valore formativo che consentono di vivere in aula una esperienza sul campo simulata (Learnig by Doing):

- Case History analysis (Analisi di casi reali aziendali)
- Simulazioni What
- Esercitazioni di Business game (gestione di casi aziendali; presa di decisioni strategiche e operative;
- Filmati coerenti con l’argomento
- Project work
- Discussioni di gruppo
- Role Playing in un contesto individuale e collaborativo (team work).

Per quanto riguarda i concetti, le teorie e le argomentazioni, sono consegnate:

Dispense

Slides in Power Point

Documentazione e Articoli di approfondimento

VERIFICHE

Al fine di effettuare verifiche dell'apprendimento sono utilizzate questionari con domande chiuse, aperte, miste, a scelta multipla, esercitazioni, creazione di procedure, project work. La valutazione dell'apprendimento riguarderà contenuti, concetti, metodologie, comportamenti, abilità, ect, relativi all'argomento trattato.

DURATA

6 MESI – 600 ORE

ATTESTATO/CERTIFICAZIONE

ATTESTATO DI FREQUENZA