

## **OPERATORE TURISTICO LINGUA INGLESE (120 ORE)**

Obiettivi: L'obiettivo del percorso formativo è quello di fornire ai partecipanti gli strumenti, il linguaggio tecnico appropriato e la fluidità linguistica adeguata a svolgere le principali attività della figura professionale in uscita. Al termine del percorso formativo le risorse avranno acquisito non soltanto delle nozioni di carattere teorico, ma saranno in grado di applicare e fare uso della lingua in maniera appropriata e in completa autonomia per la gestione di situazioni lavorative, operazioni di back-office, operazioni di front-office, operazioni di booking, ecc.

La figura professionale uscente dal percorso formativo sarà quindi quella di un operatore di lingua inglese da impiegare in attività del settore turistico.

### **Modulo 1 (4h teoria – 8h pratica)**

Presentazione del corso - Elementi di tecnica turistica: inquadramento del fenomeno turistico, cos'è il turismo oggi ed i molteplici attori del comparto, classificazione delle strutture ricettive nelle quali può operare la figura del receptionist e nuove forme di ospitalità.

### **Modulo 2 (4h teoria – 8h pratica)**

Attività di lettura, traduzione e interpretazione di specifici testi del settore turistico ricettivo. Interpretazione e traduzioni di frasi tipiche inglesi. Utilizzo e comprensione di espressioni tipiche dell'inglese turistico ricettivo. Utilizzo di testi per l'approfondimento e l'acquisizione di vocaboli specifici e del lessico necessari per l'ambito turistico ricettivo.

### **Modulo 3 (4h teoria – 8h pratica)**

Analisi delle funzioni, dell'applicazione e delle forme di settori lessicali specifici dell'ambito turistico ricettivo

### **Modulo 4 (4h teoria – 8h pratica)**

Apprendimento delle tecniche di scrittura per la gestione della corrispondenza e redazione di documenti del settore turistico ricettivo.

### **Modulo 5 (4h teoria – 8h pratica)**

Attività di sviluppo delle capacità verbali e di ascolto; esercizi di ascolto, conversazione e comprensione linguistica di situazioni lavorative con materiale integrativo multimediale.

### **Modulo 6 (4h teoria – 8h pratica)**

Attività di simulazione di situazioni di lavoro, conferenze, workshop; attività simulate di ascolto e conversazione telefonica.

### **Modulo 7 (4h teoria – 8h pratica)**

Attività di simulazione di situazioni di contatto con il pubblico e di gestione ricettivo della clientela; essere in grado di soddisfare le esigenze relazionali con i clienti in qualsiasi impresa di tipo turistico ricettivo (accoglienza e gestione del cliente, dall'approccio al congedo); saper dare informazioni, proporre e descrivere i servizi e i prodotti disponibili. Come conversare in azienda



in inglese. Organizzare appuntamenti e incontri. Comprendere comunicazioni di ufficio. Rispondere adeguatamente alle richieste e gestire i reclami.

**Modulo 8 (4h teoria – 8h pratica)**

Attività di analisi del mercato verso cui rivolgere la propria offerta di servizi professionali di interprete di lingua inglese nel settore turistico ricettivo.

**Modulo 9 (4h teoria – 8h pratica)**

Attività di composizione lettere e scritti vari. Esercizi di ascolto e comprensione abbinati al testo.

**Modulo 10 (4h teoria – 8h pratica)**

Attività pratiche: comunicazione scritta, fax, e-mail con relativi richiami grammaticali; lettura e comprensione testi, esercitazioni, casi studio, utilizzo di supporti multimediali