

IeFP | SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

Orario settimanale

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
AREA DELLE COMPETENZE DI BASE				
Lingua e letteratura italiana	4	4	3	3
Storia	2	2	2	2
Lingua inglese	3	3	3	3
Diritto ed economia	2	2	2	2
Matematica	4	3	3	3
Scienze motorie e sportive	2	2	2	2
IRC	1	1	1	1
Scienze naturali chimiche e biologiche	2	2		
AREA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI				
Geografia	2	2	2	3
Scienze e tecnologie informatiche	2+2	2+2	2+2	3+2
Tecniche professionali dei servizi commerciali	5	6	7	5
di cui in compresenza con informatica	2	2	2	2
Lingua tedesca	3	3	3	3
Laboratorio ricettività alberghiera			2	2
TOTALE COMPLESSIVO ORE	32	32	32	32

Presentazione

Quella di **Addetto alla promozione ed accoglienza turistica** è una professione moderna e propositiva in un ambito centrale per lo sviluppo del territorio e dell'economia nazionale.

Dal locale al globale, la valorizzazione delle **ricchezze artistiche, ambientali e culturali del territorio**: una professione in continuo cambiamento, a contatto con le persone per un servizio di grande qualità.



Titolo di studio

- Terzo anno: **Qualifica triennale di Operatore ai Servizi di Promozione e Accoglienza Turistica**
- Quarto anno: **Diploma quadriennale di Tecnico dei Servizi di Promozione e Accoglienza Turistica - indirizzo Agenzie di viaggio**

Sbocchi professionali

La figura professionale in uscita permette di avere molteplici opportunità lavorative nei diversi ambiti dei servizi turistici, sia nella definizione e implementazione di strategie di marketing, sia nel monitoraggio degli esiti delle azioni di promozione intraprese. Si può operare

- in **strutture private e uffici pubblici di promozione turistica**, svolgendo la funzione sia di front office sia di tipo organizzativo-progettuale presso **hotel, alberghi, villaggi turistici** e simili;
- nei **reparti incoming di agenzie di viaggi e turismo**;
- nei **punti di accoglienza di strutture ricettive** e di aree di interesse turistico;
- negli **uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT)**, collaborando nella progettazione di politiche di accoglienza turistica come strumento strategico per lo sviluppo e la promozione di un territorio in Italia e all'estero;
- in **attività di consulenza** sulle tecniche e modalità dell'accoglienza turistica presso aziende private operanti nel settore.

Competenze in uscita

L'**Operatore ai servizi di promozione e accoglienza** interviene nel processo di erogazione dei servizi di promozione ed accoglienza a livello esecutivo, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività.



La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consente di svolgere attività relative all'accoglienza, all'informazione e alla promozione turistica in rapporto alle esigenze del cliente. Inoltre è in grado di:

- gestire l'**accoglienza e l'assistenza** del cliente nelle varie tipologie di strutture ricettive, effettuando le procedure di **prenotazione, check-in e check-out** e adottando adeguate modalità di approccio e di comunicazione;
- evadere le **pratiche amministrative** connesse al soggiorno del cliente e alle varie attività presenti nelle strutture ricettive;
- individuare risposte adeguate ai bisogni dell'utente ed al costante aumento della domanda di **servizi turistici** di qualità;
- acquisire ed archiviare **informazioni sui prodotti/servizi offerti** dalla struttura ricettiva, secondo gli standard di qualità stabiliti;
- interagire a contatto diretto con la clientela e applicare tecniche di **intervista** per individuarne le esigenze;
- applicare tecniche e modalità per **consigliare il cliente** rispetto ai prodotti/servizi più idonei a soddisfare le sue esigenze;
- collaborare alla **gestione e promozione** della struttura ricettiva e del territorio di riferimento.

Il **Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza** interviene con autonomia nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo – in rapporto ai diversi ambiti di esercizio – al processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza. In particolare:

- partecipa all'**organizzazione operativa**, al **monitoraggio** e alla **valutazione del risultato**, all'**implementazione** di procedure di miglioramento continuo;
- possiede competenze funzionali – in rapporto ai diversi indirizzi – alla definizione, promozione e realizzazione di **servizi di ricevimento, accoglienza e assistenza turistica, vendita di pacchetti e cura di eventi culturali/congressi**;



- predispone un **pacchetto turistico** sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili;
- vende **servizi offerti dall'agenzia** predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamento.

