

**Percorso ITS "Tecnico dell'ospitalità e dei servizi turistici a bordo"**

Sede programmata **Bari (BA)**

Biennio 2025-2027

**Declinazione territoriale: figura nazionale "9.1.2 Tecnico superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistiche e culturali"**

	I anno	
UF	Denominazione	Durata
1	Lingua inglese per il settore turistico e per i servizi crocieristici	76
2	Lingua tedesca per il settore turistico e per i servizi crocieristici	80
3	Lingua straniera per il settore turistico e per i servizi crocieristici	40
4	Orientamento al ruolo professionale	30
5	Cluster marittimo e documenti di imbarco: norme e iter autorizzativi	8
6	Strumenti informatici per la gestione operativa nei servizi turistici	40
7	Basic safety training, Elementary First Aid	67
8	Security Awareness	6
9	Istruzione e addestramento per il personale in servizio su navi passeggeri e PMR (passeggeri a mobilità ridotta)	30
10	Tecniche di comunicazione efficace nei contesti multiculturali e turistici	12
11	Gestire la sicurezza e LNG awareness	8
12	Gestione del Guest Service e pratiche documentali per l'ospite	12
13	Gestione del servizio concierge e delle pratiche personalizzate per l'ospite	16
14	Gestione della reception e front office a bordo nave	28
15	Sistemi digitali di guest management: CRM, complaint handling e data logging	20
16	Contabilità operativa per i servizi turistici e crocieristici	20
17	Strategie di vendita e marketing esperienziale nei servizi crocieristici	20
18	Gestione delle escursioni a terra e pratiche documentali nei servizi crocieristici	28
19	Gestione delle relazioni interpersonali nell'hospitality e nei servizi al turista	8
20	Gestione dello stress nei contesti di ospitalità a bordo	8
21	Visita esperienziale a bordo nave e osservazione sul campo dei servizi crocieristici	8
	<b>Totale aula</b>	<b>565</b>
	<b>Stage</b>	<b>360</b>

	<b>Totale</b>	<b>925</b>
--	---------------	------------

	<b>Il anno</b>	
<b>UF</b>	<b>Denominazione</b>	<b>Durata</b>
1	Lingua inglese per il settore turistico e per i servizi crocieristici	56
2	Lingua tedesca per il settore turistico e per i servizi crocieristici	40
3	Lingua straniera per il settore turistico e per i servizi crocieristici	32
4	HACCP basic per la sicurezza alimentare a bordo	12
5	Team building e collaborazione nei contesti operativi a bordo	14
6	Leadership operativa e decision making a bordo	20
7	Resilienza e gestione avanzata dello stress nel lavoro di bordo	8
8	Elementi di IA per l'automazione nei servizi turistici	16
9	Amministrazione e controllo economico nei servizi dell'hospitality	15
10	Web Marketing e social media marketing per i servizi turistici	20
11	Organizzazione e processi della filiera alberghiera a bordo e a terra	20
12	Struttura e funzionamento dei reparti Cabins, Housekeeping e Manutenzione a bordo	20
13	Gestione dei servizi alberghieri e degli alloggi a bordo nave	20
14	Strategie di upselling per la vendita cabine e servizi premium	4
15	Esercitazioni di pratica multilinguistica	28
16	Gestione operativa dei servizi ristorativi a bordo	40
17	Servizi OBR: gestione delle attività complementari a bordo (casino, spa, retail)	20
18	Intrattenimento a bordo: animazione, eventi e aspetti tecnici	10
19	Tecniche di confezionamento dell'offerta turistica	40
20	Principali software/gestionali per i servizi di prenotazione e biglietteria (sistemi CRS/GDS Galileo)	40
21	Project work	40
	<b>Totale aula</b>	<b>540</b>
	<b>Stage</b>	<b>360</b>
	<b>Totale</b>	<b>900</b>
	<b>Totale 2 anni</b>	<b>1800</b>



**ITS ACADEMY DELLA PUGLIA**  
**PER IL TURISMO E LE ATTIVITÀ**  
**CULTURALI ED ARTISTICHE**

Organismo di diritto Pubblico - Direttiva UE n. 24 del 26.02.2014



**REGIONE**  
**PUGLIA**



**MIM**  
Ministero dell'Istruzione  
e del Merito

**FUTURA**

LA SCUOLA  
PER L'ITALIA DI DOMANI



**Sistema**  
**ITS**  
Puglia