



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 |
| | Totale aula | 565 |
| | Stage | 360 |

| | |
|--------|------------|
| Totale | 925 |
|--------|------------|

| Il anno | | |
|----------------------|---|---------------|
| UF | Denominazione | Durata |
| 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 |
| Totale aula | | 540 |
| Stage | | 360 |
| Totale | | 900 |
| Totale 2 anni | | 1800 |



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

Finanziato
dell'Unione europea

Italiadomani

Sistema
di formazione

ITS Puglia