

# ESPERTO IN ACCOGLIENZA E ANIMAZIONE TURISTICA

CLASSE 4C – A.S. 2007/08

**RESPONSABILE DEL PROGETTO:** Anna Bettoli

## 1. PREMESSA

Il turismo è un settore economico in grande espansione; aumenta il tempo libero, continua a crescere l'interesse per i luoghi d'arte e, contemporaneamente allo sviluppo del turismo termale, balneare, montano e congressuale, si registra un grande sviluppo per il turismo enogastronomico, naturalistico, sportivo e ambientale.

Anche nel mondo del lavoro è aumentata la richiesta di professionalità: oltre alle forme di lavoro tradizionali, che richiedono sempre più precisione e competenza, si affermano e necessitano nuove professioni che rispondono alle mutate esigenze del turista.

La domanda di beni e servizi da parte dei turisti, genera per il nostro Paese, un valore aggiunto pari al 5,7% del Prodotto Interno Lordo (PIL). Di conseguenza si ritengono appartenenti all'area del turismo tutte quelle attività della domanda diretta dei turisti.

Lo sviluppo e selezione delle figure professionali nel mercato turistico pertanto vengono divise in cinque categorie di attività: **offerta turistica, ricettività, ristorazione, servizi al turista, servizi generali.**

L'ambito "servizi al turista" è stato individuato come richiesta più significativa da parte delle aziende di settore (tour operators, strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere, crociere) e dagli Enti e Associazioni di categoria presenti sul territorio con cui L'Istituto Einaudi collabora da diversi anni.

In termini di abilità e competenze professionali le scelte rientrano nell'area della promozione, dell'accoglienza, del marketing turistico e della comunicazione, in quanto ritenuti processi di lavoro più interessanti e stimolanti, soprattutto dal punto di vista delle prospettive occupazionali e di future carriere.

## 2 ANALISI DELLA FIGURA PROFESSIONALE

### 2.1 Profilo professionale

L'esperto in accoglienza e animazione turistica è un operatore capace di occuparsi sia del servizio di ricevimento e front office in strutture alberghiere ed extra alberghiere, sia del servizio di accoglienza durante fiere, congressi, eventi.

L'esperto in accoglienza e animazione turistica, inoltre è anche un addetto all'animazione del tempo libero del cliente mediante l'organizzazione e lo svolgimento di attività turistiche, sportive, ludiche e di intrattenimento.

### 2.2 Ambiente di lavoro

L'esperto in accoglienza e animazione turistica può svolgere la propria attività presso tour operators, agenzie di intrattenimento e animazione turistica, villaggi turistici, grandi strutture alberghiere ed extra-alberghiere, navi da crociera.

Il rapporto inizialmente è di carattere autonomo, oppure con contratti a termine rinnovabili, in quanto generalmente circa l'80% del personale è alla sua prima esperienza lavorativa (vedi legge Biagi). Alla retribuzione mensile, a secondo della destinazione e del luogo dove si svolge l'attività, mediamente vanno aggiunti gratuiti il vitto, l'alloggio ed i vari trasferimenti da e per le strutture interessate.

### **2.3 Attività e compiti principali**

- Fornire informazioni di carattere geografico, artistico, culturale, naturalistico e ambientale, di costume del prodotto/servizio turistico proposto.
- Collaborare con Enti Pubblici, associazioni di categoria ed organismi pubblici e privati nella predisposizione di programmi e attività di promozione territoriale.
- Pianificare tutte le operazioni di assistenza: ricettiva, imbarco, sbarco, trasferimento necessarie per il cliente.
- Utilizzare sistemi informativi dedicati.
- Coordinare e programmare la propria attività all'interno di gruppi di lavoro in rapporto ad obiettivi definiti.
- Gestire il servizio di ricevimento e accoglienza clienti.
- Gestire relazioni e situazioni comunicative per fornire informazioni anche in lingua straniera.
- Pianificare e gestire l'animazione, l'intrattenimento ed il tempo libero mediante attività ludiche, sportive, ricreative e turistiche per varie tipologie di clienti .
- Reperire informazioni relative ai servizi offerti e predisporre documentazione tecnica per il cliente.
- Gestire le attività di front e back office in strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere.
- Gestire servizi di segreteria ed informatizzazione.
- Produrre materiale informativo anche in lingua straniera.
- 

### **2.4 Sviluppo professionale**

L'esperto in accoglienza e animazione turistica svolge un'occupazione "giovane" in continua evoluzione grazie alla crescente diffusione del tempo libero e del turismo organizzato e all'incremento di una domanda specialistica che fanno prevedere buone opportunità lavorative per questa figura professionale.

Il suo sviluppo pertanto è correlato all'acquisizione del maggior numero di esperienze, competenze e attività di stage formativi da parte dell'allievo, in quanto l'avvio alla professione di esperto in accoglienza e animazione turistica è il primo gradino di una possibile carriera lavorativa in ambito turistico. Nel giro di qualche anno, dopo aver effettuato il maggior numero di esperienze, la figura professionale in oggetto può raggiungere facilmente qualifiche più alte e di responsabilità presso tour operators, strutture alberghiere ed extra-alberghiere oppure in ambito crocieristico, in quanto già inserita nel circuito del mercato turistico.