



# Le professioni turistiche

ORIENTAMENTO



## 1. Le professioni nella destinazione turistica

- 1 Accompagnatore turistico
- 2 Guida turistica
- 3 Guida naturalistica
- 4 Addetto all'ufficio informazioni turistiche
- 5 Operatore di servizi incoming
- 6 Personal ecotrainer
- 7 Heritage food promoter

## 2. Le professioni nelle imprese di viaggio

- 1 Agente di viaggio
- 2 Direttore tecnico di agenzia di viaggi
- 3 Assistente di viaggio di un tour operator (TO)
- 4 Assistente di volo

## 3. Le professioni nelle strutture ricettive

- 1 Addetto al front office alberghiero
- 2 Direttore generale
- 3 Direttore amministrativo
- 4 Direttore commerciale e marketing
- 5 Direttore delle risorse umane
- 6 Economo

# 1

# Le professioni nella destinazione turistica

## 1 ACCOMPAGNATORE TURISTICO



### Che lavoro fa

- Accoglie i turisti al loro arrivo.
- Accompagna i turisti durante tutto il viaggio.
- Fornisce assistenza ai turisti (pratiche burocratiche, problemi imprevisti ecc.).
- Conosce l'itinerario della visita e i riferimenti dei fornitori dei servizi turistici.
- Fornisce informazioni ai turisti sui servizi offerti.
- Fornisce spiegazioni e informazioni di base sulle destinazioni di visita.
- Gestisce le prenotazioni una volta in loco.
- Coordina le dinamiche di gruppo e controlla la presenza di tutti i membri.
- Verifica la qualità e la correttezza dei servizi forniti.
- Raccoglie e distribuisce i biglietti e tutto quanto necessario per le visite.

### Come deve essere

- Comprensivo e disponibile.
- Accurato e organizzato.
- Prevedente e attento.
- Energico e dinamico.
- Formale ma socievole.
- Paziente e con uno spiccato autocontrollo.
- Capace di leadership.
- Mediatore nel gruppo.

### Percorso formativo

- Possiede un diploma di scuola superiore.
- Ha sostenuto l'esame regionale o provinciale di idoneità alla professione.
- Conosce una o più lingue straniere.
- Ha nozioni di geografia turistica italiana ed estera.
- Conosce la legislazione turistica e la tecnica turistica.
- Un valore aggiunto è la conoscenza degli elementi fondamentali di medicina di primo soccorso.

**APPROFONDISCI** Cerca nel sito web della tua Regione/Provincia un bando per l'abilitazione alla professione di accompagnatore turistico. Elenca i requisiti necessari per essere ammessi all'esame e le conoscenze oggetto delle prove d'esame. Hai i requisiti per partecipare? Di quali conoscenze disponi fra quelle richieste?

## 2 GUIDA TURISTICA



### Che lavoro fa

- Accoglie i turisti durante le visite guidate.
- Definisce e organizza i tempi della giornata dedicati alle visite.
- Organizza visite guidate principalmente presso siti di interesse turistico, presso strutture museali o costruendo percorsi urbani.
- Studia, approfondisce le conoscenze e si aggiorna, soprattutto sul territorio in cui opera.
- Illustra le particolarità storiche, culturali, archeologiche e naturalistiche legate all'itinerario (anche in lingua straniera).
- Prenota e gestisce in loco i servizi turistici legati alle guide.
- Cura i contatti con le agenzie turistiche presenti sul territorio.

### Come deve essere

- Socievole ed estroverso.
- Comunicativo e coinvolgente.
- Adattabile alle persone con cui interagisce.
- Paziente e mediatore delle esigenze nel gruppo.
- Capace di comunicare in modo comprensibile a tutti.
- Affidabile e attento alle esigenze degli altri.
- Capace di catturare l'attenzione del gruppo.

### Percorso formativo

- Possiede un diploma di scuola superiore.
- Ha sostenuto l'esame regionale o provinciale di idoneità alla professione.
- Conosce una o più lingue straniere.
- Ha competenze in ambito artistico, storico e culturale.
- Possiede nozioni di legislazione e tecnica turistica.
- Un valore aggiunto è la conoscenza degli elementi fondamentali di medicina di primo soccorso.

**APPROFONDISCI** Cerca nel sito web della tua Regione/Provincia un bando per l'abilitazione alla professione di guida turistica. Elenca i requisiti necessari per essere ammessi all'esame e le conoscenze oggetto delle prove d'esame. Hai i requisiti per partecipare? Di quali conoscenze disponi fra quelle richieste?

## 3 GUIDA NATURALISTICA



### Che lavoro fa

- Definita anche guida naturalistico-ambientale, guida ambientale escursionistica o accompagnatore naturalistico, accompagna gruppi di persone alla scoperta degli ambienti naturali.
- Svolge la sua attività in parchi nazionali e regionali, riserve naturali, oasi ecologiche, orti botanici.
- Seguendo percorsi prestabiliti, guida singole persone o gruppi in zone particolarmente interessanti dal punto di vista naturalistico. Informa e descrive, in termini scientifici, gli ambienti naturali visitati.
- Svolge attività di ricerca e manutenzione all'interno di una determinata area e attività didattica con le scuole.

### Come deve essere

- Possiede buone capacità comunicative, didattiche e relazionali.
- Ha spirito d'osservazione, empatia e capacità di catturare l'attenzione.
- È in grado di cogliere le esigenze delle varie tipologie di turisti.

### Percorso formativo

- Possiede un diploma di scuola superiore.
- Spesso è un laureato in discipline ambientali come Scienze naturali, Geologia o Agraria.
- Ha sostenuto l'esame regionale o provinciale di idoneità alla professione.
- Conosce una o più lingue straniere
- È esperto del territorio dal punto di vista ambientale, culturale, antropologico, turistico, e conosce molto bene la flora e la fauna della regione.

**APPROFONDISCI** Cerca nel sito web della tua Regione/Provincia un bando per l'abilitazione alla professione di guida naturalistica. Elenca i requisiti necessari per essere ammessi all'esame e le conoscenze oggetto delle prove d'esame. Hai i requisiti per partecipare? Di quali conoscenze disponi fra quelle richieste?

## 4 ADDETTO ALL'UFFICIO INFORMAZIONI TURISTICHE

### Che lavoro fa

- Trasferisce informazioni utili ai turisti interessati.
- Fornisce servizi di prenotazione ai turisti (a pagamento o in cambio di commissioni dalle strutture.)



### Come deve essere

- Comunicativo e cordiale.
- Sensibile ai bisogni degli altri.
- Chiaro e comprensibile nel linguaggio in relazione alla tipologia di cliente.
- Con buona intelligenza emotiva.

### Percorso formativo

- Possiede un diploma di scuola superiore.
- Conosce più lingue straniere.
- Conosce il territorio e ha competenze geografiche e naturalistiche.

## 5 OPERATORE DI SERVIZI INCOMING

### Che lavoro fa

- Progetta e vende il prodotto viaggio/vacanza.
- Organizza viaggi su misura, individuando il miglior rapporto qualità/prezzo a seguito di richiesta di clienti individuali, associazioni o imprese.
- Elabora cataloghi e brochure con le destinazioni e le formule di viaggio più richieste nell'area.



### Come deve essere

- Capace nella gestione commerciale della vendita.
- Dotato di senso pratico.
- Comunicatore.
- Capace di ascolto.
- Problem solver.

### Percorso formativo

- Conoscenza dell'offerta turistica del territorio di riferimento: storia, tradizioni, patrimoni artistico-culturali.
- Corso professionale o diploma, formazione universitaria o master in turismo per le figure con maggiori responsabilità.

**APPROFONDISCI** Ricerca nel web offerte di lavoro relative a queste professioni. Quali caratteristiche sono richieste? Quali di queste caratteristiche ritieni di possedere? Quali potresti acquisire e quali proprio non fanno parte di te?

## 6 PERSONAL ECOTRAINER

### Che lavoro fa

- Individua le opportunità per percorsi e attività all'aria aperta nel territorio.
- Progetta proposte di attività all'aria aperta.
- Valuta lo stato di forma fisica del turista per proporre attività adeguate.
- Assiste e accompagna i turisti durante i percorsi e le attività.



### Come deve essere

- Fisicamente preparato.
- Creativo.
- Con spirito di iniziativa.
- Coinvolgente.
- Comunicatore.
- Abile nelle relazioni sociali.

### Percorso formativo

- Corsi di fitness o di istruttore per le attività sportive.
- Competenze nella gestione delle emergenze e del primo soccorso.
- Conoscenza dell'offerta naturalistica del territorio di riferimento.

## 7 HERITAGE FOOD PROMOTER

### Che lavoro fa

- Coordina e promuove l'offerta dei prodotti enogastronomici tipici dell'area.
- Definisce una linea comune per il packaging e un marchio d'area.
- Seleziona i prodotti rappresentativi dell'area e i produttori.
- Definisce un piano di promozione e programma la presenza del territorio a manifestazioni folkloriche o a eventi.



### Come deve essere

- Creativo.
- Con forte spirito d'iniziativa e capacità di pensare fuori dagli schemi.

### Percorso formativo

- Diploma e/o laurea in discipline aziendali.

**APPROFONDISCI** Descrivi l'ambiente naturale del tuo territorio. Verifica nel web le attività all'aria aperta offerte ai turisti e ai residenti. Quali ti sembrano le più adatte alla valorizzazione del tuo territorio? Perché? Scopri i tour enogastronomici dell'offerta turistica del tuo territorio. Quali sono le attività più significative del tour?

# 2

## Le professioni nelle imprese di viaggio

### 1 AGENTE DI VIAGGIO



#### Che lavoro fa

- Accoglie e gestisce il cliente in tutte le fasi della vendita.
- Individua le richieste e le esigenze del cliente e le traduce in proposte di viaggio.
- Propone e spiega i diversi prodotti turistici.
- Formula preventivi.
- Conferma le prenotazioni con il cliente e con i fornitori dei servizi turistici.
- Consegna i documenti di viaggio e fornisce informazioni legate ai servizi, alle destinazioni e alle normative di ingresso nei vari Paesi.

#### Come deve essere

- Problem solver.
- Amante dei viaggi.
- Conosce e studia la geografia, le lingue, le culture.
- Aggiornato e informato sull'attualità e sulle curiosità dall'Italia e dal mondo.
- Curioso di culture e cucine diverse.

#### Percorso formativo.

- Diploma di scuola superiore e preferibilmente una laurea in ambito turistico.
- Conosce l'inglese e preferibilmente almeno un'altra lingua.
- Ha competenze di informatica.

**APPROFONDISCI** Cerca nel web posti vacanti per addetto al front office in agenzie di viaggio ed elenca le competenze professionali richieste. Di quante di queste sei in possesso?

## 2 DIRETTORE TECNICO DI AGENZIA DI VIAGGI



### Che lavoro fa

- Si trova al vertice dell'agenzia di viaggi e si occupa di tutti gli aspetti direttivi, gestionali e amministrativi all'interno dell'azienda.
- Definisce gli obiettivi aziendali.
- Elabora le strategie aziendali e le politiche finanziarie, gestionali e di marketing.
- Pianifica, gestisce e promuove la vendita dei servizi offerti.
- Gestisce e motiva il personale.
- La sua attività può cambiare a seconda della dimensione, della tipologia e della specializzazione dell'impresa per cui lavora.

### Come deve essere

- Affidabile, flessibile e intraprendente.
- Colto e informato.
- Competente in merito a mansioni amministrative, decisionali e manageriali.
- Abile nelle relazioni umane e con spiccate doti di comunicazione.
- Paziente e mediatore delle esigenze nel gruppo.
- Competente nell'organizzazione del lavoro, la gestione delle risorse umane e la psicologia del lavoro.

### Percorso formativo

- Possiede un diploma di scuola superiore.
- Può possedere una laurea triennale in Economia e gestione dei servizi turistici, oppure una laurea quadriennale in Economia e tecnica del turismo.
- Possiede una perfetta conoscenza, scritta e parlata, di almeno due lingue straniere.
- Ha sostenuto un esame per ottenere l'abilitazione (valida in tutta Italia) e la conseguente iscrizione all'Albo della Regione o delle Regioni prescelte.
- Possiede buone conoscenze in merito all'amministrazione e all'organizzazione delle agenzie di viaggi, nonché ad alcune materie come tecnica, legislazione e geografia turistica.
- In alcune Regioni, per esempio il Veneto, per sostenere l'esame è anche necessario aver già lavorato presso un'agenzia di viaggi.

**APPROFONDISCI** Cerca nel sito web della tua Regione/Provincia un bando per l'abilitazione alla professione di direttore tecnico di agenzia di viaggi. Elenca i requisiti necessari per essere ammessi all'esame e le conoscenze oggetto delle prove d'esame. Hai i requisiti per partecipare? Di quali conoscenze disponi fra quelle richieste?



## 3 ASSISTENTE DI VIAGGIO DI UN TOUR OPERATOR (TO)



### Che lavoro fa

- Accoglie i clienti all'arrivo, li accompagna in hotel e organizza il trasporto e le partenze dei passeggeri.
- Organizza la riunione informativa sulle regole e sulle caratteristiche della destinazione.
- Si occupa della vendita delle escursioni organizzate dal TO, collaborando con i corrispondenti locali.
- Tiene i contatti con l'ufficio in loco del TO.
- Si occupa della gestione dell'operativo voli dei clienti, comunicando loro orari ed eventuali variazioni.
- Gestisce il desk informativo del TO nella struttura a orari predefiniti.
- Assiste il cliente intermediando con l'hotel.
- Gestisce e risolve le emergenze e i problemi organizzativi e logistici dei viaggiatori.
- Verifica che gli standard dettati dal TO siano rispettati dalla struttura (controller).
- Coordina il proprio lavoro con quello degli altri colleghi.
- Accompagna i turisti in gite o escursioni.

### Come deve essere

- Disponibile e cortese.
- Sorridente e cordiale.
- Intraprendente.
- Organizzato e preciso.
- Razionale e concreto.
- Dotato di autocontrollo e di capacità di gestire le emergenze.
- Facilmente adattabile.
- Collaborativo.

### Percorso formativo

- Diploma di scuola superiore.
- È necessario conoscere almeno l'inglese.
- È consigliato un percorso formativo nel settore turistico.

**APPROFONDISCI** Verifica all'interno del sito web di alcuni tra i maggiori TO italiani, alla sezione Lavora con noi, quali posizioni sono aperte. Quali competenze sono richieste per candidarsi come assistente di viaggio? Se non trovi nessuna posizione aperta come assistente di viaggio, ritieni di poterti candidare per qualche altro ruolo?

## 4 ASSISTENTE DI VOLO



### Che lavoro fa

- Accoglie i passeggeri a bordo e li conta.
- Li assiste per raggiungere i posti assegnati.
- Controlla il corretto posizionamento dei bagagli a bordo.
- Gestisce le operazioni di imbarco e sbarco dei passeggeri.
- Illustra le norme di sicurezza ai passeggeri.
- Controlla la corretta applicazione delle norme di sicurezza da parte dei passeggeri (cinture allacciate, posizione dello schienale in fase di decollo e atterraggio ecc.).
- Controlla lo stato dell'aeromobile prima dell'imbarco e dopo lo sbarco.
- Fornisce assistenza ai passeggeri anche a livello emotivo, se necessario.
- Fornisce assistenza tecnica e presta cure di primo soccorso in caso di emergenza.
- Fornisce informazioni generali ai passeggeri (circa gli scali, i servizi erogati a bordo, la consegna dei bagagli, le navette di collegamento ecc.).
- Serve cibi e bevande.
- Gestisce i servizi commerciali a bordo.

### Come deve essere

- Curato nell'aspetto.
- Formale.
- Cortese e sorridente.
- Disponibile e paziente.
- Dotato di grande autocontrollo.
- Organizzato e metodico.
- Prevedente e attento.
- Comprensivo e dotato di tatto.
- Con grande spirito di adattamento.

### Percorso formativo

- È necessario ottenere il brevetto ENAC.
- Dopo la selezione, la compagnia aerea organizza corsi di formazione specifici per i neoassunti, comprensivi di test, verifiche e a volte anche selezioni.
- La formazione consiste in alcune settimane di corso a terra, più un numero prestabilito di ore di esperienza in volo.
- Dopo questa formazione e il superamento definitivo della selezione con la compagnia aerea, si può partecipare all'esame per ottenere il brevetto.

**APPROFONDISCI** Cerca nel sito di alcune tra le maggiori compagnie aeree le selezioni aperte per Cabin crew (assistente di volo).

# 3

## Le professioni nelle strutture ricettive

### 1 ADDETTO AL FRONT OFFICE ALBERGHIERO



#### Che lavoro fa

- È il primo interlocutore del cliente nell'hotel e interviene in molte fasi del suo soggiorno.
- Dà il benvenuto agli ospiti, fornisce loro suggerimenti e informazioni sul luogo di soggiorno, assegna le camere.
- Ha un ruolo di responsabilità negli adempimenti normativi legati agli arrivi degli ospiti e nella gestione dei reclami o dei disagi verificatisi o comunicati alla reception.
- Se la struttura ricettiva dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.

#### Come deve essere

- Professionale e competente.
- Organizzato e preciso.
- Empatico e assertivo.
- Sorridente e socievole.
- Dotato di autocontrollo.
- Disponibile e paziente.

#### Percorso formativo

- Possiede un diploma di scuola superiore, preferibilmente di tipo alberghiero o turistico.
- Conosce una o più lingue straniere.
- Ha maturato esperienze nel settore.

**APPROFONDISCI** Ricerca nel web offerte di lavoro relative a questa professione. Quali caratteristiche sono richieste? Quali di queste caratteristiche ritieni di possedere? Quali potresti acquisire e quali proprio non fanno parte di te?

## 2 DIRETTORE GENERALE



### Che lavoro fa

- Coordina l'attività di tutti i reparti e collabora con i responsabili per stabilire gli obiettivi da raggiungere.
- Sovrintende l'economato nella gestione degli approvvigionamenti.
- Stabilisce le tariffe.
- Organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale.
- Garantisce il rispetto delle normative.
- Si occupa di tutti gli adempimenti burocratici e amministrativi.

### Come deve essere

- Dotato di capacità di analisi, autonomia decisionale, senso di responsabilità, buone capacità comunicative e resistenza allo stress.

### Percorso formativo

- Diploma di scuola superiore.
- È consigliata la laurea in discipline economiche o alberghiere oppure un master o un percorso di alta formazione.
- Ottima conoscenza di una o più lingue straniere.
- Il ruolo di direttore si raggiunge generalmente passando attraverso ruoli minori.

**APPROFONDISCI** Cerca nel web offerte di lavoro per questo ruolo. Quali requisiti vengono richiesti? Ci sono offerte di lavoro che provengono dal settore ricettivo? Quali mansioni vengono offerte?

## 3 DIRETTORE AMMINISTRATIVO

### Che lavoro fa

- Supervisiona, organizza e coordina i servizi amministrativi, contabili e finanziari.
- È responsabile dell'ufficio amministrativo: con software dedicati gestisce la contabilità aziendale, con registrazione di fatture e documenti di incasso e pagamento, si occupa delle scadenze fiscali e del controllo dell'andamento della gestione aziendale.
- Collabora con il direttore generale nel fissare e raggiungere gli obiettivi aziendali.

### Come deve essere

- Preciso, affidabile, dotato di grande senso di responsabilità.

### Percorso formativo

- Diploma in ambito amministrativo e contabile.
- Laurea in discipline economico-aziendali o master nello stesso ambito.
- Buona conoscenza delle lingue straniere.



## 4 DIRETTORE COMMERCIALE E MARKETING

### Che lavoro fa

- A stretto contatto con la direzione aziendale, analizza le vendite e gli altri report aziendali per migliorare le prestazioni dell'albergo e massimizzarne la crescita.
- Propone promozioni e offerte.
- Mantiene rapporti con i clienti e studia strategie di fidelizzazione.

### Come deve essere

- Dotato di spiccata capacità organizzativa, creatività, capacità di ascolto e di analisi.

### Percorso formativo

- È molto spesso laureato in discipline economico-aziendali.
- Esiste inoltre un'ampia offerta di corsi di livello universitario e post-universitario in questo campo.



**APPROFONDISCI** Cerca nel web offerte di lavoro per questi ruoli. Quali requisiti vengono richiesti? Ci sono offerte di lavoro che provengono dal settore ricettivo? Quali mansioni vengono offerte?

## 5 DIRETTORE DELLE RISORSE UMANE

### Che lavoro fa

- Fornisce consulenza alla direzione generale sui piani strategici di assunzione del personale.
- Gestisce il rapporto di lavoro tra l'azienda e il dipendente o il collaboratore (contratto, buste paga, compensi, ferie ecc.).



### Come deve essere

- Preciso, affidabile, dotato di grande senso di responsabilità.

### Percorso formativo

- È molto spesso laureato in discipline economico-aziendali e psicologiche.
- Esiste inoltre un'ampia offerta di corsi di livello universitario e post-universitario in questo campo.

## 6 ECONOMO

### Che lavoro fa

- Coordina le varie fasi dell'acquisto merci: scelta dei fornitori, redazione degli ordini di fornitura, controllo delle consegne delle merci, stoccaggio delle merci in magazzino.



### Come deve essere

- Preciso, affidabile, con ottime capacità comunicative, organizzative e gestionali.

### Percorso formativo

- Laurea in discipline economico-aziendali e/o esperienze dirette nei reparti di economato.

**APPROFONDISCI** Cerca nel web offerte di lavoro per questi ruoli. Quali requisiti vengono richiesti? Ci sono offerte di lavoro che provengono dal settore ricettivo? Quali mansioni vengono offerte?