



Riapertura Avviso di selezione per l'ammissione al Corso di Istruzione Tecnica Superiore:

HOMA&EVENTS – HOSPITALITY MANAGEMENT PER LE STRUTTURE RICETTIVE

Area Tecnologica: Tecnologie Innovative per i Beni e le Attività Culturali -Turismo

Ambito: Turismo e attività culturali

Figura Nazionale: **Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive** (Ambito 5 Turismo e attività culturali - Figura 5.1.2 dell'allegato E - Decreto Interministeriale 05/02/2013) - Biennio 2023 – 2025.

Il corso originariamente cofinanziato con risorse del Fondo Sociale Europeo, assegnate dalla Regione Toscana, è stato recentemente finanziato interamente con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

La Fondazione **Istituto Tecnico Superiore Turismo, Arte e Beni Culturali (ITS TAB)** riapre l'avviso per l'ammissione al corso di Istruzione Tecnica Superiore "HOMA&EVENTS – Hospitality Management per le strutture ricettive".

Il corso intende formare Tecnici Superiori con conoscenze e competenze tecniche e tecnologiche altamente specialistiche e con un elevato livello professionale nell'Area delle Tecnologie Innovative per le Attività Culturali e il Turismo, tale da consentire un loro efficace e rapido inserimento nel mercato del lavoro locale, nazionale e internazionale.

Il termine per la presentazione delle domande di ammissione è fissato nel giorno 22 gennaio 2024, e comunque entro e non oltre il raggiungimento del 10% delle ore previste dal percorso.

Art. 1 - Destinatari e requisiti di ammissione

Il bando è riaperto per completare il numero degli allievi del corso.

Il corso è rivolto a 25 allievi, di età compresa tra i 18 e i 55 anni (non compiuti alla data di scadenza dell'avviso), che:

- siano in possesso di un diploma di scuola superiore di tipo tecnico, coerente con l'area tecnologica di riferimento del corso **oppure** di un qualsiasi altro diploma di istruzione secondaria superiore purché il candidato disponga di conoscenze e attitudini che permettono un'efficace partecipazione al corso; **oppure** abbiano frequentato un percorso quadriennale di Istruzione e Formazione tecnica Professionale (IeFP) integrato da un percorso Istruzione e Formazione tecnica Superiore (IFTS) della durata di un anno.
- siano in possesso di buone competenze nell'uso della lingua inglese e dell'informatica.

Art. 2 - Profilo professionale e sbocchi occupazionali

Il corso intende formare figure altamente qualificate per lo svolgimento delle attività di gestione delle strutture turistico-ricettive, in possesso degli strumenti operativi e manageriali utili per potersi proporre in maniera rapida ed efficace nel settore alberghiero, con una specializzazione nei settori del front office e del back office, con particolare riferimento all'organizzazione e gestione di eventi, alle nuove tecnologie ICT e alla sostenibilità.

Il tecnico superiore ha un'ottima conoscenza della **tecnica alberghiera**, in particolare la parte gestionale, amministrativo e contabile, per dirigere un reparto Front-office e Back Office secondo **standard internazionali**, padroneggiando tutte le fasi di **gestione del cliente**, coordinando i vari reparti dell'albergo e/o dell'hotel e utilizzando efficacemente **software gestionali**.

Il diplomato ha competenze per l'**organizzazione e alla gestione di eventi** all'interno delle strutture ricettive, con particolare attenzione al coordinamento e alla qualità dell'erogazione di tutti i servizi, alla cura dei rapporti tra gli organizzatori esterni dell'evento e i reparti alberghieri, alla valutazione dell'impatto delle attività legate all'evento sugli ospiti della struttura ricettiva.

È in grado di analizzare i trend attuali e futuri del mercato turistico e la concorrenza, potenziare l'orientamento al cliente e il valore della **fidelizzazione** e di collegare, etichettare e sistematizzare i dati tratti dalla rete per personalizzare in maniera efficace l'esperienza e l'offerta turistica.

Oltre alle **competenze specialistiche e digitali**, sono sviluppate competenze complementari altamente qualificate in relazione alle **soft skills**, quali la capacità di risolvere problemi, di sapersi relazionare correttamente con le diverse tipologie di clientela rispettando le diverse tradizioni e culture, di saper applicare un'etichetta di ospitalità di alto livello.

Questa figura ha le basi per crescere all'interno dell'azienda supportando l'imprenditore o il manager del settore alberghiero nelle **scelte strategiche** e gestionali dell'attività quali le strategie di posizionamento, le azioni di **marketing** e di controllo dei costi. È in grado di organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, utilizzando strumenti di marketing e web marketing.

I diplomati potranno operare in imprese turistiche quali hotel, catene alberghiere, agriturismi, villaggi turistici, campeggi e Bed&Breakfast, a partire dai servizi di accoglienza con una specializzazione per il management dei settori del Front Office e Back Office (es. Divisione Booking e Booking online, Revenue Management e Online distribution). Potranno inoltre trovare impiego in agenzie di viaggio, OTA, società di servizi, uffici turistici e di promozione del territorio, etc.

Art. 3 - Competenze tecniche in esito al percorso

I partecipanti che concluderanno con esito positivo il percorso formativo saranno in grado di:

- organizzare e gestire le relazioni funzionali tra i diversi reparti dell'impresa turistico-ricettiva;
- definire e coordinare i rapporti con fornitori e clienti, interni ed esterni;
- organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, elaborando piani di marketing e web marketing per le strutture ricettive;
- gestire il personale secondo le normative di comparto;
- analizzare e interpretare il mercato sia in termini di concorrenza che di domanda effettiva e potenziale, utilizzando l'analisi dei Big Data per l'implementazione del prodotto, la personalizzazione del servizio e delle campagne di marketing, la profilazione dei nuovi flussi turistici e della domanda;
- definire e monitorare le strategie di fidelizzazione della clientela e la customer satisfaction per l'impresa turistico-ricettiva;

- definire, pianificare e verificare strategie di revenue management, utilizzando le tecniche e le modalità operative dei maggiori portali di vendita online;
- definire, pianificare e verificare un piano di qualità dei servizi, applicando i sistemi di gestione della qualità, le certificazioni ambientali e gli standard di servizio alle strutture ricettive;
- gestire le prenotazioni e le attività di booking, conoscere e sapere applicare le corrette procedure di check-in, check-out, gestire la clientela e adattare il linguaggio e lo stile comunicativo al target di riferimento;
- conoscere e saper gestire le principali modalità di pagamento, anche elettronico;
- utilizzare gli strumenti tecnologici e i più comuni software per la gestione delle strutture turistico-ricettive o PMS;
- conoscere il funzionamento e saper utilizzare software di Channel Management e Booking Engine;
- gestire e organizzare eventi all'interno della struttura ricettiva;
- conoscere gli usi e le strategie fondamentali della comunicazione online di siti web, blog e social - network e saper applicare la giusta tipologia di linguaggio in base allo strumento utilizzato;
- gestire le recensioni e la brand reputation delle strutture ricettive;
- utilizzare differenti registri linguistici e il metalinguaggio tecnico in modo da applicare strategie efficaci nella comunicazione verticale e orizzontale;
- realizzare pacchetti ed esperienze turistiche personalizzate per la promozione del territorio all'interno della struttura ricettiva, anche in chiave sostenibile;
- conoscere gli strumenti utili e le modalità per l'avviamento di una impresa turistico-ricettiva.

I diplomati acquisiranno anche competenze di carattere più generale e trasversale, di tipo linguistico, comunicativo e relazionale, giuridico ed economico, organizzativo e gestionale utili per un rapido e più efficace inserimento occupazionale.

Art. 4 - Percorso didattico

Il percorso didattico sarà strutturato in 4 semestri per un totale di **2000 ore tra lezioni frontali, laboratori, visite didattiche e stage**. Le attività giornaliere saranno comprese tra le 3 e le 8 ore, come di seguito sintetizzato.

Primo Anno

N. UF	Titolo UF	Durata
1	English for the hospitality industry and events	90
2	Turismo sostenibile, turismo circolare e turismo accessibile	34
3	Laboratorio di informatica applicata al settore ricettivo	20
4	Management strutture ricettive, gestione risorse umane e contratti	54
5	Tecniche di gestione del Front Office e Back Office	60
6	Laboratorio Software gestionale alberghiero Oracle Hospitality OPERA	40
7	Internazionalizzazione dell'accoglienza	30

8	Soft skills per l'accoglienza e Hospitality Etiquette	60
9	Sicurezza sui luoghi di lavoro e antincendio, Internet security e normativa privacy	32
10	Tecniche di base di contabilità alberghiera e gestione di cassa	54
11	Marketing, web marketing turistico 4.0 e web reputation	56
12	Gestione del cliente e CRM	30
13	Gestione e organizzazione eventi per la struttura ricettiva	60
14	Laboratorio Conciergerie, guest experience e organizzazione eventi anche in chiave di sostenibilità	50
15	Social Media Communication per le strutture ricettive e la sostenibilità	30
25	Stage	300
	Totale ore I anno	1000

Secondo Anno

N. UF	Titolo UF	Durata
1	English for the hospitality industry and events	70
11	Marketing, web marketing turistico 4.0 e web reputation	24
16	Analisi della concorrenza, profilazione della domanda e utilizzo dei Big Data	40
17	Il progetto imprenditoriale: dalla concezione alla realizzazione di un'impresa ricettiva	20
18	Tecniche di Pricing alberghiero	24
19	Revenue Management alberghiero	34
20	Project work: analisi comparativa delle strutture ricettive anche in ottica sostenibile	60
21	Domotica, App e tecnologie innovative per il turismo 4.0, sostenibile e per gli eventi	34
22	Hotel Quality Management, certificazioni ambientali e standard di servizio	24
23	On-line distribution e Channel Magement	30
24	Laboratorio Software di gestione alberghiera Zucchetti Bedzzle (PMS, Booking Engine, Channel Manager)	40
25	Stage	600
	Totale ore II anno	1000

Le attività di stage saranno realizzate per 900 ore (45% del monte ore complessivo) presso aziende del settore e saranno suddivise in due esperienze rispettivamente di 300 ore al primo anno e 600 ore al secondo anno. I partecipanti al corso potranno realizzare una parte di stage in aziende di altre regioni o paesi europei. Il tirocinio all'estero è volontario e comunque vincolato al sostenimento delle spese necessarie.

Tutti gli ambiti disciplinari si svolgeranno in massima parte in laboratori tecnologici appositamente attrezzati.

Il Corso si avvarrà di docenti qualificati che, per oltre l'80% del monte ore del corso, proverranno dal mondo del lavoro e delle professioni con esperienza specifica di almeno 5 anni. Saranno coinvolti anche docenti provenienti dall'Università, dai Centri di Ricerca e dalla Formazione tecnica e professionale.

Completeranno il percorso attività seminariali, testimonianze di protagonisti del settore e visite didattiche a fiere, manifestazioni, aziende di particolare interesse.

La frequenza è obbligatoria per almeno l'80% delle ore previste: un numero di assenze pari o superiore al 20% delle ore totali determina l'esclusione dal corso.

In aggiunta alle attività del corso, sono inoltre previsti percorsi di allineamento delle competenze in ingresso e percorsi personalizzati di orientamento e accompagnamento al lavoro.

Art. 5 - Diploma e certificazione finale

Sono ammessi all'esame finale gli studenti che avranno frequentato il percorso per almeno l'80% dell'attività formativa e di stage, valutati positivamente dai docenti dei percorsi medesimi e dal tutor aziendale, a conclusione delle attività formative e degli stage.

Al termine del percorso, superato l'esame finale, viene rilasciato un diploma relativo alla figura nazionale di riferimento di **"Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico ricettive"**.

Il diploma conseguito corrisponde al **V livello** del Quadro Europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF) e costituisce titolo per l'accesso ai pubblici concorsi ai sensi dell'articolo 5, comma 7, del D.P.C.M 25 gennaio 2008.

Art. 6- Sede di svolgimento

Il corso si terrà principalmente presso **Fondazione Campus**, Via del Seminario Prima, 790 - Monte San Quirico, Lucca e presso l'**Istituto Superiore d'Istruzione Sandro Pertini**, Viale Camillo Benso Cavour, 267 - Lucca. Parte delle attività potranno tuttavia tenersi occasionalmente presso strutture di interesse didattico o scientifico situate altrove. Gli stage potranno svolgersi in aziende dislocate in ogni parte del territorio regionale, nazionale e/o europeo.

Art. 7 - Periodo di realizzazione

Il corso, di durata complessiva di 2000 ore distribuite su due annualità, **è stato avviato il 24 ottobre 2023 e terminerà entro il mese di Settembre 2025.**

Con esclusione dei periodi di interruzione delle attività didattiche per festività, vacanze estive e invernali o per consentire la preparazione di esami e prove di verifica, l'attività formativa sarà articolata, tipicamente, in cinque giorni settimanali. Durante i periodi di tirocinio o di stage l'orario sarà quello dell'azienda presso la quale si svolge l'attività.

Art. 8 – Termini e modalità di iscrizione

L'ammissione alla selezione di partecipazione al corso ITS "HOMA&EVENTS – Hospitality Management per le strutture ricettive" è subordinata alla presentazione di:

- domanda di ammissione redatta sull'apposito modulo (allegato A del presente bando) reperibile sul sito web di ITS TAB (www.fondazionetab.it);
- copia fronte/retro di un documento di identità e copia del Codice Fiscale;
- curriculum vitae firmato, redatto secondo il modello europeo (<http://europass.cedefop.europa.eu/>);
- copia del diploma di Scuola Secondaria di Secondo grado con relativa valutazione o attestazione sostitutiva di diploma rilasciato dall'Istituto Scolastico (se il diploma fosse momentaneamente indisponibile è possibile effettuare una dichiarazione sostitutiva di certificazione redatta nelle forme di cui al D.P.R. 445/2000, recante l'esatta denominazione del titolo di studio, la votazione riportata, l'anno e l'Istituto scolastico presso il quale è stato conseguito);

- eventuale altra documentazione necessaria per la valutazione di altri titoli posseduti, dichiarati nella domanda di iscrizione e nel curriculum (certificato di conoscenza della Lingua Inglese, esperienze lavorative, competenze informatiche, ecc.).

La domanda firmata in originale, con tutti i documenti allegati, dovrà essere inviata secondo una delle seguenti modalità:

- **consegnata a mano, in busta chiusa**, presso la sede della Fondazione TAB, Via Pisana, 77/A, 50143 Firenze;
- **mediante l'invio di una mail, con conferma di ricezione**, all'indirizzo info@fondazionetab.it ;
- **mediante l'invio di una PEC**, all'indirizzo itstab@pec.it.

Le domande dovranno pervenire inderogabilmente alla Fondazione ITS TAB **entro e non oltre il 22 gennaio 2024**. **Non potranno essere accolte domande oltre il raggiungimento del 10% delle ore previste dal corso.**

Art. 9 – Modalità di selezione e graduatoria

I candidati saranno ammessi al percorso formativo a seguito di analisi documentale, che evidenzia la loro idoneità in base ai requisiti previsti dal presente bando. Le domande di ammissione saranno esaminate da apposita Commissione, entro tre giorni dalla loro presentazione.

Sarà inoltre effettuato un colloquio orale tendente a verificare motivazione, attitudine e conoscenze per consentire la valutazione anche in merito alle capacità relazionali, decisionali e più in generale interdisciplinari.

Accertati i predetti requisiti, gli aspiranti allievi saranno ammessi alla partecipazione al corso, nel limite dei posti disponibili.

Su specifica richiesta dei candidati ammessi al corso, potranno essere riconosciuti crediti formativi in ingresso. La documentazione sarà valutata dal Comitato Tecnico Scientifico costituito nell'ambito del Progetto. I crediti riconosciuti saranno attribuiti in termini di ore formative, con esonero dalla frequenza di specifica/che Unità formativa/e, coerenti con le conoscenze e competenze acquisite in altri contesti (ad esempio IFTS, leFP, stages aziendali, apprendistato formativo, ecc).

Art. 10 – Quota di partecipazione

~~I candidati ammessi al percorso ITS dovranno versare una quota complessiva di € 1.000,00 (mille/00) a titolo di contributo per le spese di materiale didattico e di consumo (fotocopie, dispositivi individuali di protezione, visite didattiche ecc..). Le modalità di versamento verranno comunicate prima dell'inizio delle attività formative dalla Fondazione TAB. Per gli allievi che risiedono a più di 50 km di distanza dalla sede del corso sono previsti contributi per le spese documentate di vitto e alloggio.~~

Art.10 – Borse di studio

Sono previste borse di studio per gli allievi, così come disciplinate dalle istruzioni emanate dal Ministero dell'Istruzione e del Merito per il potenziamento dell'offerta formativa degli ITS, in attuazione del Decreto n.96 del 26 maggio 2023.

Art. 11 - Esclusioni

Saranno esclusi dall'accesso alla procedura di selezione i candidati non in possesso dei requisiti previsti da questo bando. I requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza per la presentazione della domanda.

Art. 12 – Tutela della riservatezza dei dati personali

Tutti i dati raccolti in occasione dell'espletamento del presente avviso saranno trattati da ITS TAB, per i propri fini istituzionali, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679, normativa nazionale e regionale vigente nonché del D.Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

I dati personali forniti dai candidati, obbligatori per le finalità connesse all'espletamento della selezione, saranno trattati sia con mezzi informatici che cartacei da ITS TAB in conformità alle disposizioni contenute nella legge

medesima ed esclusivamente per la gestione della procedura comparativa di cui al presente avviso e di tutte le attività successive all'eventuale prosecuzione del rapporto. I dati personali quali nome, cognome, luogo e data di nascita dei candidati, potranno, per motivi di trasparenza, comparire sul sito web dell'ITS.

Art. 13 – Riserve

La Fondazione ITS TAB si riserva la facoltà, a proprio insindacabile giudizio e senza obbligo di darne motivazione alcuna, di prorogare, sospendere, revocare o modificare, in tutto o in parte, il presente avviso, senza che i candidati possano vantare diritti acquisiti.

Art. 14 - Ulteriori informazioni

Il presente bando è pubblicato nel sito web della Fondazione ITS TAB (www.fondazionetab.it). Il corso sarà gestito in base a quanto disposto dall'Allegato A alla Delibera 881 del 01/08/2022 della Regione Toscana "Procedure di gestione degli interventi formativi". Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

Fondazione ITS TAB

Via Pisana, 77/A, 50143 Firenze (Villa Strozzi)

Tel. 055/8891366

Cell. 389/9161063

e-mail: info@fondazionetab.it

sito web: www.fondazionetab.it

Firenze, 28 novembre 2023

La Presidente della Fondazione TAB
Sonia Nebbiai

