



## **RIAPERTURA AVVISO DI SELEZIONE PER L'AMMISSIONE AL CORSO DI ISTRUZIONE TECNICA SUPERIORE:**

**“Manager della Sostenibilità-ospitalità dei Relais”**

**MaSuR**

**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).

**Corso cofinanziato: PR Toscana FSE+ 2021/2027 Asse 4 Attività 4.f.2 – ITS - Biennio 2023 – 2025 - con Decreto 10160 del 11/05/2023, inserito nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.**

La Fondazione **Istituto Tecnico Superiore Turismo, Arte e Beni Culturali (ITS TAB)** **riapre l'Avviso** per l'ammissione al corso di Istruzione Tecnica Superiore “Manager della sostenibilità-ospitalità dei Relais – **MaSuR**”.

Il corso intende formare Tecnici Superiori con conoscenze e competenze 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. **Nell'ottica di formare professionisti e manager per la ricettività del futuro** il corso presenta **curvature di competenze sull'ospitalità sostenibile**.

**Il termine per la presentazione delle domande di ammissione è fissato nel giorno 24 novembre 2023.**

### **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 35 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 permettano

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 Tecnico Superiore oggetto di questo percorso ITS è una figura professionale che:

- garantisce una corretta gestione dell'impresa turistico - ricettiva, coordinando le diverse funzioni aziendali;
- sovrintende all'implementazione delle politiche aziendali definite dalla proprietà;
- analizza ed interpreta il mercato, la concorrenza e la domanda turistica; definisce ed implementa, condividendole con gli attori pubblici e privati del territorio, le azioni di marketing e di promozione;
- definisce e sovrintende ai budget aziendali; gestisce il personale secondo quanto stabilito dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento, definendo la struttura organizzativa dell'azienda;
- definisce e coordina un piano della qualità dei servizi offerti; in particolare, nell'ottica della qualità e della valorizzazione delle risorse e del patrimonio culturale, collabora con altri soggetti pubblici e privati dell'area di destinazione in cui la struttura opera, per progettare e pianificare un'offerta integrata di servizi avanzati.

**Il percorso ITS MASUR è fortemente caratterizzato** dalla presenza di Unità formative dedicate a concetti, trend e buone pratiche per diventare professionisti e gestori di strutture ricettive sostenibili in particolare della certificazione GSTC - **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**

### **Art. 3 - Competenze tecniche in esito al percorso**

Gli allievi che concluderanno con esito positivo il percorso formativo saranno in grado di:

- organizzare e gestire i diversi reparti dell'impresa turistico-alberghiera con soluzioni digitali e sostenibili, pianificando e programmando le attività e i flussi di lavoro e implementando/verificando le soluzioni organizzative innovative introdotte nell'impresa turistico-ricettiva;
- analizzare e interpretare il mercato sia in termini di concorrenza che di domanda effettiva e potenziale;
- organizzare e gestire le relazioni funzionali tra i diversi reparti d'impresa secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità;
- pianificare e verificare i processi produttivi e le soluzioni organizzative;
- definire e coordinare i rapporti con i fornitori e clienti, interni ed esterni;
- organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing;
- gestire il personale secondo le normative di comparto;
- definire e monitorare le strategie di fidelizzazione della clientela e la customer satisfaction;
- definire, pianificare e verificare strategie di revenue management;
- definire, pianificare e verificare un piano della qualità dei servizi;
- riorientare la gestione delle strutture ricettive di lusso verso criteri di sostenibilità integrale come la certificazione CSTC;
- Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela.

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, attività laboratoriali e stage. Le attività formative si svolgeranno dal lunedì al venerdì con moduli didattici della durata giornaliera compresa tra 5 e 8 ore.

Il percorso didattico sarà strutturato come segue.

##### Primo Anno

N. UF	Titolo UF	Durata
1	Inglese per il turismo/vocabulary conversation	60
2	Software e applicazioni informatiche per il turismo	25
3	Comunicazione efficace per l'accoglienza turistica	16
4	Sistema turistico: prodotti, mercati, analisi dei BIG data	28
5	Legislazione turistica	16
6	Sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro e HACCP	20
7	Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile	16
8	Elementi di organizzazione aziendale	32
9	Tipologie delle strutture ricettive, reparti, organigramma e organizzazione del personale	24
10	FRONT OFFICE MANAGEMENT: accoglienza e guest relation	36
11	BACK OFFICE e reservation	24
12	Software gestionali per strutture ricettive – booking engine, channel manager	48
13	House keeping management	32
14	Conoscere il territorio: arte, cultura, eventi, enogastronomia	28
15	F&B management: hotel restaurant, operation and management	32
16	Amministrazione e contabilità per le imprese turistiche	20
17	Sviluppo del piano operativo di marketing (marketing mix)	24
18	Web e social media marketing per l'hospitality	24
	Stage	495
	<b>Totale ore I anno</b>	<b>1000</b>

##### Secondo Anno

N. UF	Titolo UF	Durata
19	Inglese avanzato per il turismo	40
20	DIGICOMP 2.2	20

21	Team building e organizzazione del lavoro	18
22	Statistica e metodi statistici per le decisioni economiche/aziendali nell'impresa turistiche	20
23	SEMINARI FER: a) impianti domotici; b) impianti fotovoltaici; c) impianti geotermici a bassa entalpia	24
24	Cultura del lavoro, start up e contratti per il settore turistico	20
25	Eco/gestione dell'impresa turistico - ricettiva e responsabilità sociale	36
26	Controllo di gestione e bilancio e accesso al credito per le imprese turistiche	44
27	Soft affiliation, quality standards, leading hotel e customer relation	28
28	Revenue management	36
29	Guest experience. Assistenza ospiti e conciergerie	26
30	F&B management: il food cost e laboratorio di food e beverage e banqueting	35
31	Event e meeting LAB	16
32	CRM nel business delle imprese turistiche	20
33	Protocollo di certificazione internazionale GSTC	30
34	Green marketing per strutture ricettive eco/sostenibili	24
35	Destination marketing e progettazione di itinerari sostenibili nelle terre di Siena	36
36	Seminari tematici: 1) il principio DNHS e buone pratiche nel settore; 2) Digital Tourism Hub; 3) Domotica dell'impresa turistico – alberghiera; 4) Turismo open air: qualità e sostenibilità	32
	Stage	495
	<b>Totale ore Il anno</b>	<b>1000</b>

Le attività di stage e/o apprendistato saranno realizzate per 990 ore presso aziende del settore. I partecipanti al Corso potranno realizzare una parte di stage in aziende di altre regioni o europee.

Il Corso sarà tenuto da docenti qualificati che, per oltre il 60% del monte ore, provengono dal mondo del lavoro e delle professioni con esperienza specifica di almeno 5 anni. Vi sono inoltre docenti provenienti dall'Università, dai Centri di Ricerca e dalla Formazione tecnica e professionale.

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

**La frequenza è obbligatoria: un numero di assenze superiore al 20% delle ore totali determina l'impossibilità di sostenere l'esame finale ed ottenere il diploma ITS.**

#### **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, 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 il diploma di "Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive", che corrisponde al **V livello** del Quadro Europeo

delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF); questo 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 **la Sede della Agenzia Formativa Metrica a Siena (via Strada Massetana Romana,56- 53100- Siena)**. Parte delle attività potranno tuttavia tenersi occasionalmente presso strutture di interesse didattico o scientifico situate altrove. Gli stage potranno svolgersi 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, **prenderà avvio entro il 30 Ottobre 2023 e terminerà entro il mese di Settembre 2025**. La data effettiva di avvio del corso sarà comunicata tramite il sito internet della Fondazione.

**L'avvio del corso è vincolato al raggiungimento del numero minimo di 20 partecipanti**. Nel caso non si raggiunga tale numero, vi sarà la possibilità di iscriversi ad altri corsi della Fondazione, finanziati nella stessa annualità.

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 di norma 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 Manager della sostenibilità-ospitalità dei Relais – **MaSuR** 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](http://www.fondazionetab.it));
- copia fronte/retro di un documento di identità e copia del codice fiscale;
- curriculum vitae firmato, redatto secondo il modello europeo;
- 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 con una delle seguenti modalità:

- **consegnata a mano, in busta chiusa**, presso la sede della Fondazione TAB al seguente indirizzo: Via Pisana 77/a – 50143 Firenze (Villa Strozzi);
- **mediante l'invio di una mail, con conferma di ricezione**, all'indirizzo [info@fondazionetab.it](mailto:info@fondazionetab.it);
- **mediante l'invio di una PEC**, all'indirizzo [itstab@pec.it](mailto:itstab@pec.it).

Le domande dovranno essere inviate inderogabilmente alla Fondazione ITS TAB **entro e non oltre il 24 novembre 2023**. Quelle pervenute dopo tale termine non saranno accolte.

### **Art. 9 - Modalità di selezione e graduatoria**

Coloro che presentano la domanda, che posseggono i requisiti previsti dal presente bando, saranno ammessi alle prove di selezione.

**L'elenco degli ammessi sarà pubblicato nel sito web della Fondazione ITS TAB ([www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it))**

La selezione accerterà i requisiti mediante:

- Test psico-attitudinale; test lingua inglese; test informatica) – punteggio massimo attribuibile: **30 punti**;
- Colloquio motivazionale / attitudinale – punteggio massimo attribuibile: **60 punti**;
- valutazione titoli punteggio massimo attribuibile: **10 punti**

Ai fini della valutazione dei titoli è utile accompagnare la documentazione di candidatura, con eventuali certificazioni che attestano il conseguimento delle competenze. L'eventuale titolo di Laurea non costituisce fattore di preferenza e non viene valutato in sede di selezione.

I candidati sono tenuti a presentarsi alla selezione muniti di documento di riconoscimento in corso di validità.

**Le prove di selezione si terranno il 28 novembre 2023 presso la Sede della Agenzia Formativa Metrica a Siena (via Strada Massetana Romana,56- 53100- Siena) secondo il calendario redatto e pubblicato sul sito web della Fondazione ITS TAB ([www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)).**

La graduatoria sarà formulata sulla base dei punteggi assegnati. Qualora si determini parità di punteggio sarà data priorità con il seguente ordine:

1. a soggetti svantaggiati con disabilità non preclusiva per lo svolgimento delle competenze in uscita;
2. a soggetti di genere femminile;
3. al soggetto anagraficamente più giovane.

Il 50% dei posti è riservato a soggetti di genere femminile e 2 a soggetti fragili (tale fattispecie è accertata attraverso certificazioni BES, DSA, disabilità e dichiarazione ISEE fino ad € 15.000,00).

**La graduatoria sarà pubblicata sul sito internet della Fondazione ITS TAB: ([www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)).** I candidati idonei in posizione successiva al n. 25 della graduatoria potranno essere successivamente contattati per la partecipazione al corso in caso di rinunce e/o ritiri.

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, a seguito della selezione, 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. 11 - Esclusioni**

Saranno esclusi dall'accesso alla procedura di selezione i candidati non in possesso dei requisiti previsti dal presente bando, che devono essere posseduti alla data di scadenza del medesimo.

### **Art. 12 – Tutela della riservatezza dei dati personali**

Tutti i dati raccolti in occasione dell'espletamento del presente avviso saranno trattati dalla Fondazione 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" e ss.mm.ii.

I dati personali forniti dai candidati, obbligatori per le finalità relative all'espletamento della selezione, saranno trattati sia con mezzi informatici che cartacei da TAB in conformità alle disposizioni contenute nella predetta legge ed esclusivamente per l'ammissione al corso e di tutte le attività connesse 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 sul sito web della Fondazione ITS TAB ([www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)).

Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

#### **Fondazione ITS TAB**

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

Tel. 055/8891366

Cell. 389/9161063

Direttore Corso: 366/3539028

e-mail: [info@fondazionetab.it](mailto:info@fondazionetab.it)

PEC [itstab@pec.it](mailto:itstab@pec.it)

sito web: [www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)

Firenze, 25 ottobre 2023

La Presidente della Fondazione TAB  
Sonia Nebbiai

