

## ALBO DOCENTI – ALLEGATO N.1 “AREE E UNITA’ FORMATIVE”

### CORSI FIRENZE

<b>PIANO DI STUDI CORSO EVENTS &amp; WEDDING SPECIALIST - EWS</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVE</b>
<b>Competenze per la vita</b>	Gestire empatia e lavoro di gruppo
	Formazione del personale e crescita continua
<b>Comunicare e relazionarsi</b>	La gestione delle relazioni interne: tecniche di comunicazione (lingua inglese)
	La gestione dell'accoglienza (IN LINGUA INGLESE)
	La gestione delle relazioni esterne: Tecniche di negoziazione e comunicazione (IN LINGUA INGLESE)
<b>Approccio interculturale</b>	Lingua inglese professionale
<b>Normativa</b>	Legislazione del settore
	Legislazione del lavoro, Igiene, prevenzione, Sicurezza sui luoghi di lavoro, Pari opportunità
<b>Competenze digitali</b>	Strategie e tecniche di marketing aziendale e content marketing
	Turismo e tecnologie abilitanti Industria 4.0
	SOCIAL MEDIA MARKETING
	Realtà Aumentata per turismo e Impresa
	Applicazioni e software di e – business e tecnologie per eventi in remoto
<b>Sostenibilità e Ambiente</b>	Eventi e compatibilità ambientale
	I Marchi di Qualità Ambientale
<b>Aziende, mercati, territori</b>	Fiere, mercati, eventi- MICE
	Risorse del territorio, culturali, artistiche, eno - gastronomiche
	Analisi ed evoluzione del mercato Meeting & Events: il sistema turistico locale e regionale.
	Organizzazione aziendale, gestione del personale, controllo qualità
<b>Competenze Gestionali e Manageriali</b>	Elementi di statistica
	Centri di costo e budgeting
	Elementi tecnico – logistici - tecnologici dell'Evento
	Wedding e servizi di Banqueting
	Metodologia e stili di Gestione l'Impresa
	Event cost e Strategie di prezzo
<b>Imprenditorialità</b>	Business Plan di Start up turistica - ricettiva
<b>Project Work</b>	Event Idea: dall'idea al Progetto
	Content Strategy ed Eventi
	Gestione dell'Evento e della cerimonia nuziale



<b>PIANO DI STUDI ROOM DIVISION MANAGEMENT - RDM</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVE</b>
<b>Competenze per la vita</b>	Gestire empatia e lavoro di gruppo
	Formazione del personale e crescita continua
<b>Comunicare e relazionarsi</b>	La gestione del cliente: tecniche di comunicazione (lingua inglese)
	Gestire l'accoglienza (lingua inglese)
	La gestione delle relazioni esterne: Tecniche di negoziazione e comunicazione (IN LINGUA INGLESE)
<b>Approccio interculturale</b>	Lingua inglese professionale
<b>Normativa</b>	Legislazione del settore
	Legislazione del lavoro, Igiene, prevenzione, Sicurezza sui luoghi di lavoro, Pari opportunità
<b>Competenze digitali</b>	Strategie e tecniche di marketing aziendale e content marketing
	Turismo e tecnologie abilitanti Industria 4.0
	SOCIAL MEDIA MARKETING
	Realtà Aumentata per turismo e Impresa
	Big Data e turismo
	Revenue Management
<b>Sostenibilità e Ambiente</b>	Customer Relationship Management e Reputazione aziendale
	Gestione sostenibile di Prodotti e Materiali
<b>Aziende, mercati, territori</b>	Green economy e Ricettività
	Fiere, mercati, eventi
<b>Competenze Gestionali e Manageriali</b>	La gestione commerciale - L'intermediazione turistica - T.O. - OTA
	Centri di costo e budgeting
	Organizzazione aziendale, gestione del personale, controllo qualità
	Le camere e il controllo di qualità: la Governante
	La Room Division
<b>Imprenditorialità</b>	Statistiche e analisi previsionali applicate al turismo
	Business Plan di Start up turistico-ricettiva
<b>Project Work</b>	La gestione della Room Division
	Digital Strategy
	Strategie di Revenue Management

<b>PIANO DI STUDI CORSO TOUR OPERATING MANAGER - TOM</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVE</b>
<b>Competenze per la vita</b>	Gestire empatia e lavoro di gruppo
	Formazione del personale e crescita continua
<b>Comunicare e relazionarsi</b>	La gestione delle relazioni interne: tecniche di comunicazione (lingua inglese)
	Gestire la situazione problematica e conflittuale (lingua inglese)
	La gestione delle relazioni esterne: Tecniche di negoziazione e comunicazione (IN LINGUA INGLESE)
<b>Approccio interculturale</b>	Lingua inglese professionale
<b>Normativa</b>	Legislazione del settore
	Legislazione del lavoro, Igiene, prevenzione, Sicurezza sui luoghi di lavoro, Pari opportunità
<b>Competenze digitali</b>	Strategie e tecniche di marketing aziendale e content marketing
	Turismo e tecnologie abilitanti Industria 4.0
	SOCIAL MEDIA MARKETING
	Realtà Aumentata per turismo e impresa
	Big Data e turismo
	Metaverso e turismo esperienziale
<b>Sostenibilità e Ambiente</b>	Customer Relationship Management e Reputazione aziendale
	Gestione sostenibile dello sviluppo turistico
<b>Aziende, mercati, territori</b>	I Marchi di Qualità Ambientale
	Fiere, mercati, eventi
	Le risorse regionali e mercati di sbocco
<b>Competenze Gestionali e Manageriali</b>	La gestione commerciale - L'intermediazione turistica - T.O. - OTA
	Organizzazione aziendale, gestione del personale, controllo qualità
	Centri di costo e budgeting
	Fiscaltà e impresa
	Incoming e Outgoing turistico
	Tecniche di programmazione dell'offerta aziendale
<b>Project Work</b>	Statistiche e analisi previsionali applicate al turismo
	Programmazione: Risorse regionali e destinazioni
	Strategie di comunicazione e vendita del Prodotto
<b>Imprenditorialità</b>	Gestione: Pacchetti e turismo esperienziale
	Business Plan di Start up turistica



**CORSI AREZZO**

<b>PIANO DI STUDI CORSO GOLD&amp;LUXURY ORO</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVA</b>
<b>Contesto e filiera</b>	Il distretto orafa aretino - contesto territoriale
	Marketing del territorio
	Storia del gioiello
	Storia e risorse del distretto orafa aretino
<b>Il mercato e le relazioni</b>	Lingua inglese (livello b1)
	Tecniche di comunicazione
<b>Ambito organizzativo giuridico economico</b>	Processi aziendali e principi organizzativi
	Il processo di produzione nella filiera orafa
	I costi di produzione nel processo orafa e k.p.i.di performance
	Sicurezza sui luoghi di lavoro/privacy
	Competenze imprenditoriali
	Normative, certificazioni del settore orafa
<b>Tecnologia innovazione</b>	Introduzione ad elementi industria 4.0 (big data /i.o.t. ecc.) e applicazioni al processo produttivo orafa
	Realtà aumentata e gioiello
	Marketing - marketing web communication, social media nella filiera moda
<b>Il processo artigianale nel settore orafa</b>	Principi ed elementi di gemmologia base
	Tradizionale modellazione del prezioso
	Incisione decorativa dell'oggetto orafa
	Incastonatura di pietre preziose in oreficeria
	Project work: realizzazione prodotto orafa
<b>Processi chimici nel prodotto orafa</b>	Fisica dei metalli
	Elementi di elettrochimica
	Sintesi e produzione di leghe orafe
	Galvanica in oreficeria
	Tecniche per la riduzione di consumi (acqua + energia)
	Il recupero dei materiali e lo sviluppo di nuovi prodotti
<b>Progettazione prodotti orafi</b>	Design e tendenze di moda
	Tecniche di prototipazione con sistemi CAD
	Prototipazione rhino, plug-in e software alternativi
	prototipazione rapida e reverse ingeneering del gioiello
	Project work - sviluppo di un accessorio moda
	Il ciclo del PLE e la logica di controllo
	Produzione con stampanti 3d
<b>Innovazione tecnologica e programmazione macchinari e tecnologie del processo orafa</b>	Automazione e macchinari della filiera orafa
	Applicazioni i.o.t ai processi produttivi
	Big data ed elementi di programmazione dei processi produttivi
	Project work: la programmazione di un macchinario del settore e diagnostica di errori

<b>PIANO DI STUDI CORSO MECCAN-ORO</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVA</b>
<b>Contesto e filiera</b>	Il distretto orafa aretino - contesto territoriale
	Marketing del territorio
	Storia del gioiello
	Storia e risorse del distretto orafa aretino
<b>Il mercato e le relazioni</b>	Lingua inglese (livello b1)
	Tecniche di comunicazione
<b>Ambito organizzativo giuridico economico</b>	Processi aziendali e principi organizzativi
	Il processo di produzione nella filiera orafa
	I costi di produzione nel processo orafa e k.p.i. di performance
	Sicurezza sui luoghi di lavoro/privacy
	Competenze imprenditoriali
	Normative, certificazioni del settore orafa
<b>Tecnologia innovazione</b>	Introduzione ad elementi industria 4.0 (big data /i.o.t. ecc.) e applicazioni al processo produttivo orafa
	Realtà aumentata e gioiello
	Marketing - marketing web communication, social media nella filiera moda
<b>Il processo artigianale nel settore orafa</b>	Principi ed elementi di gemmologia base
	Tradizionale modellazione del prezioso
	Incisione decorativa dell'oggetto orafa
	Incastonatura di pietre preziose in oraficaria
<b>Tecnologie meccaniche e principi di elettronica</b>	Tecnologie dei materiali
	Tecnologie meccaniche
	Elettronica analogica digitale
	Laboratorio meccanica e centri di lavoro
<b>Ambientale</b>	Principi di Agenda 2023/utilizzo di fonti rinnovabili
	Tecniche per la riduzione di consumi (acqua + energia)
	Il recupero dei materiali e lo sviluppo di nuovi prodotti
<b>Progettazione prodotti orafi</b>	Design e tendenze di moda
	Tecniche di prototipazione con sistemi CAD
	Prototipazione rhino, plug-in e software alternativi
	Prototipazione rapida e reverse engineering del gioiello
	Project work - sviluppo di un accessorio moda
<b>Innovazione tecnologica e programmazione macchinari e tecnologie del processo orafa</b>	Motori elettrici
	Sistemi di controllo e automazione industriale
	Il ciclo del PLE e la logica di controllo
	Produzione con stampanti 3d
	Automazione e macchinari della filiera orafa
	Applicazioni i.o.t ai processi produttivi
	Introduzione ai sistemi di realtà aumentata
	Big data ed elementi di programmazione dei processi produttivi
	Project work: la programmazione di un macchinario del settore e diagnostica di errori



**CORSO FOLLONICA**

<b>PIANO DI STUDI CORSO WELLNESS HOSPITALITY MANAGEMENT</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVA</b>
<b>Competenze generali</b>	Organizzazione aziendale: tipologie delle strutture ricettive, reparti, organigramma e personale, standard
	Lingua inglese professionale: inglese livello B2
	Informatica e sistemi integrati: DIGICOMP 2.2
	Soft Skills: public speaking, team building, project management, decision making, thinking design
	Legislazione: normativa sul lavoro, igiene, prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro, pari opportunità
	Conoscere il territorio: descrizione ed analisi del territorio della Maremma - cultura ed enogastronomia locali
	Processi amministrativi nel settore turistico: amministrazione e contabilità di base
	Organizzazione e gestione di un'impresa extralberghiera
	Comunicazione e relazione: inglese avanzato per il turismo
	Turismo e tecnologie abilitanti industria 4.0: machine learning, intelligenza artificiale
	Pricing e revenue management
	Introduzione alle grandezze economiche: controllo di gestione, bilancio e accesso al credito per le imprese turistiche
	Competenze imprenditoriali: laboratori di start up per il turismo
	Rilevamento, raccolta e analisi dei dati: big data analytics
Certificazioni di qualità agroalimentari	
<b>Gestione</b>	Operations per front office management
	Operations per il backoffice management: reservation management, booking management, software gestionali per strutture ricettive
	Housekeeping management: pianificazione, coordinamento e supervisione del team di housekeeping
	Organizzazione dei processi di ristorazione: F&B management, hotel restaurant, operation and management
	Spa e wellness management
	Destination management: life style, sport e wellness
	Marketing&sale per il wellness
	Event management: organizzazione, comunicazione, distribuzione e vendita di un evento
	I principi di agenda 2030
	I principi dell'economia circolare e la sostenibilità turistica
<b>Marketing</b>	Web e social media marketing: le tecnologie per la comunicazione grafica, video e social content marketing e storytelling
	Project work: "Life style wellness: strategie di digital marketing"



**CORSO LIVORNO**

<b>PIANO DI STUDI CORSO MISTER</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVA</b>
<b>Competenze generali</b>	Competenze digitali (riferimento digcomp 2.2, livello di padronanza avanzato)
	Lingua inglese (livello b2) - uf erogata in lingua inglese
	Comunicazione e PNL (tecniche di comunicazione efficace)
	Training al team working e alla negoziazione
	Problem solving, decision making
	Design thinking lab
	Gestione delle relazioni interne ed esterne
	Organizzazione e gestione informatizzata dei processi aziendali e della comunicazione tra i reparti della struttura ricettiva
	Formazione generale alla salute e sicurezza per i lavoratori e comportamenti sicuri sul luogo di lavoro
	Legislazione turistica, protocolli, certificazioni, contrattualistica e pari opportunità
	Operation per il front office turistico 4.0
	Cybersecurity
	Modelli statistici/matematici e metodologie di ricerca per le imprese turistiche
	Tecniche di monitoraggio e valutazione dei processi di lavoro - definizione degli indicatori di monitoraggio (kpi) - uf erogata in lingua inglese
	Ecologia e politiche dell'ambiente - agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile (riferimento greencomp, livello di padronanza adeguato al contesto turistico)
	Cultura d'impresa e imprenditorialità (riferimento entrecomp, livello di padronanza avanzato)
<b>Competenze tecnico-professionali</b>	Intelligenza emotiva, gestione del cambiamento, benessere e aggiornamento professionale (riferimento lifecomp)
	Intelligenza artificiale e turismo (ambiti di applicazioni e prospettive di sviluppo)
	Efficienza operativa e riduzione dei costi: sistemi intelligenti per il settore ricettivo
	Food & beverage: operation & management
	Food & beverage lab: creazione di un servizio breakfast unconventional e di valorizzazione territoriale
	Food & beverage lab: organizzare un evento con prodotti tipici e della filiera corta
	Housekeeping: operation & management
	SPA: operation & management
Organizzazione del lavoro, gestione del personale e team building- uf erogata in lingua inglese	
Gestione degli approvvigionamenti, delle manutenzioni e dei fornitori	



Gestione del business e gestione finanziaria per le strutture ricettive
Pianificazione, controllo di gestione e business intelligence
Booking & reservation management
Software gestionali per strutture ricettive
Eccellenze culturali, paesaggistiche ed enogastronomiche per la valorizzazione del territorio - l'importanza del network - uf erogata in lingua inglese
Tecniche di valorizzazione sostenibile dei territori
Tourism digital hub: offerta turistica integrata ed ecosistemi digitali
Guest experience: accoglienza, assistenza e conciergerie - il concierge digitale
Building automation nelle strutture ricettive
Sistema turistico: prodotti, mercati e trend analysis - utilizzo di sistemi AI
Analisi predittiva (big data analytics, machine learning, intelligenza artificiale e kpi)
Marketing & sales per il turismo
Pricing e revenue management
Digital marketing, strategie web e social media per il turismo
Marketing esperienziale: realtà virtuale / aumentata al servizio del marketing turistico
Direct marketing e CRM
Neuromarketing
Web reputation e complaints
Quality management e miglioramento continuo - gli standard internazionali - uf erogata in lingua inglese





**CORSI LUCCA**

<b>PIANO DI STUDI CORSO HOMA7</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVA</b>
<b>Competenze green</b>	Sostenibilità e accessibilità per le strutture ricettive
<b>Digitale</b>	Laboratorio di informatica applicata al settore ricettivo
	Big Data Analysis for Tourism
	Tecnologie innovative per il turismo 5.0: AI, IoT, VR, AR
<b>Economia/gestione impresa</b>	Tecniche di base di contabilità alberghiera e gestione di cassa
	Gestione e organizzazione eventi per la struttura ricettiva
	Strategie di Management innovativo e sales per le imprese ricettive
	Il progetto imprenditoriale: dalla concezione alla realizzazione di un'impresa ricettiva
	Hotel Quality Management, certificazioni ambientali e standard di servizio
<b>Giuridica</b>	Sicurezza sui luoghi di lavoro e antincendio, Internet security e normativa privacy
<b>Linguistica</b>	General and business english
	English for the hospitality industry and events
<b>Marketing</b>	Marketing, web marketing turistico 4.0 e web reputation
	Psicologia del consumatore e Customer Journey
	Social Media Management per le strutture ricettive e la sostenibilità
	Marketing, web marketing turistico 4.0 e web reputation
<b>Relazionale e comunicazione</b>	Gestione risorse umane e contratti: leadership e gestione de team
	Internazionalizzazione dell'accoglienza
	Strumenti di analisi e narrazione del territorio
	Soft skills per l'accoglienza e hospitality etiquette
<b>Competenze tecnico professionali</b>	Tecniche di gestione del front office e back office
	Laboratorio software gestionale alberghiero Oracle hospitality Opera
	Laboratorio conciergerie e experience design
	Tecniche di pricing e revenue management alberghiero
	On-line distribution e Channel Management
	Laboratorio Software di gestione alberghiera Zucchetti, Bedzzle (PMS, Booking Engine, Channel Manager)
	Project work: analisi comparativa delle strutture ricettive anche in ottica sostenibile



<b>PIANO DI STUDI CORSO TRAVEL DESIGNER</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVA</b>
<b>Digitale</b>	Informatica applicata al settore
	AI per il travel designer
<b>Economia/gestione impresa</b>	Budgeting, contabilità e pricing
	Tecniche di vendita e commercializzazione dei prodotti
	Fare impresa
<b>Giuridica</b>	Sicurezza dei lavoratori, internet security e protezione dati
	Legislazione e normative turistiche, le assicurazioni di viaggio
<b>Linguistica</b>	General e business english
	Lingua inglese applicata al settore
<b>Marketing</b>	Marketing e webmarketing
	Elementi di psicologia del consumatore e neuro marketing
	Social Media Management: piani editoriali, storytelling e creazione di contenuti, advertising
	Analisi dei dati e tecniche di fidelizzazione del cliente
	Personal branding, business etiquette e recensioni
<b>Relazionale e comunicazione</b>	Soft skills per il travel designer
	Laboratorio di multiculturalità
<b>Trasversale</b>	Design thinking e creatività
<b>Competenze tecnico professionali</b>	Il mercato turistico, i flussi, destinazioni e nuove tendenze
	Strumenti di analisi del territorio e tecniche di scouting della destinazione
	Focus sul Patrimonio turistico toscano
	Travel design
	Laboratorio di Experience design
	Progettazione sostenibile, accessibile e inclusiva nel turismo
	Project work



**CORSO SIENA**

<b>PIANO DI STUDI CORSO HOSPIDIGITAL</b>	
<b>AREE</b>	<b>UNITA' FORMATIVA</b>
<b>Competenze generali</b>	Inglese per il turismo
	DIGICOMP 2.2
	Comunicazione efficace per l'accoglienza turistica
	Rilevamento, raccolta e analisi dei dati (prenotazioni, recensioni dei clienti, dati finanziari, dati operativi)
	Legislazione turistica
	Sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro - HACCP
	Tecnologie innovative per la sostenibilità: tecnologie green, gestione rifiuti, impatto ambientale attività turistiche
	Amministrazione e Contabilità di base
	Inglese avanzato per il turismo
	Software e applicazioni informatiche per il turismo
	Team building e organizzazione del lavoro
	Statistica e metodi statistici per le decisioni economiche-aziendali nelle imprese turistiche
	Contratti di settore, start-up e libera professione nel settore turistico
	Eco-gestione dell'impresa turistico-ricettiva e responsabilità sociale
	Sicurezza e privacy dei dati
Public speaking	
<b>Gestione</b>	Organizzazione: tipologie delle strutture ricettive, reparti, organigramma e personale
	Front office management: accoglienza e guest relation
	Back office e reservation
	Software gestionali per strutture ricettive - Booking engine, channel manager
	Housekeeping management: pianificazione, coordinamento e supervisione del team di housekeeping
	F&B management: hotel restaurant, operation and management
	Controllo di gestione, bilancio e accesso al credito per le imprese turistiche
	Quality Standards, soft affiliation, leading hotel e customer relation
	Revenue management: tecniche di ottimizzazione prezzi e massimizzazione dell'occupazione
	Conciergerie: creazione di esperienze per rendere soggiorno memorabile
	F&B management: il food cost e laboratorio di food & beverage e banqueting
	Event and meeting LAB: organizzazione di un evento
	SPA: operation e management



	Risorse umane: pianificazione e gestione delle attività quotidiane
	Innovazioni tecnologiche nel settore alberghiero: intelligenza artificiale e automazione dei processi alberghieri, tecnologie IoT, realtà aumentata
<b>Marketing</b>	Strategie digitali e soluzioni web e mobile per la promozione turistica online
	Engagement dei clienti: social media e promozioni
	Conoscere il territorio: arte, cultura, eventi, enogastronomia
	Destination marketing e progettazione di itinerari e proposte esperienziali sostenibili
	E-commerce e vendite online: GDS - OTA - vendita diretta
	Green marketing per strutture ricettive eco-sostenibili
	User experience: monitoraggio e valutazione del feedback e recensioni

Firenze, 27 settembre 2024

La Presidente  
Sonia Nebbiai

