



GIOVANI SI



Regione Toscana



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

## **HOMA4.0 – HOSPITALITY MANAGEMENT**

### **PER LE STRUTTURE RICETTIVE**

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

**Ambito:** Beni culturali e artistici

**Figura Nazionale: Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive** (Ambito 5 Turismo e attività culturali - Figura 5.2.2 dell'allegato E - Decreto Interministeriale 05/02/2013) - Biennio 2020 – 2022.

**Corso cofinanziato** con Decreto Dirigenziale Regione Toscana n. 6156, POR FSE 2014-2020, ASSE A Occupazione, ed inserito nell'ambito di Giovanisi ([www.giovanisi.it](http://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 "HOMA4.0 – Hospitality Management per le strutture ricettive", **rivolto a n. 25 allievi in possesso di diploma di istruzione secondaria di II grado.**

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 20 ottobre 2020 alle ore 13:00.**

#### **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 30 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 (leFP) 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. La figura nazionale di **“Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico ricettive”**, in uscita dal percorso ITS, è 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, del marketing e del revenue, con particolare riferimento alle nuove tecnologie ICT.

Il tecnico superiore ha un'ottima conoscenza della tecnica alberghiera, in particolare dal punto di vista gestionale, amministrativo e contabile, per dirigere un reparto Front-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 quali software di contabilità e il software gestionale alberghiero OPERA della Micros Fidelio.

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.

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

Realizza pacchetti turistici per la promozione del territorio all'interno della struttura ricettiva.

Oltre alle competenze specialistiche e digitali, il tecnico superiore sviluppa 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.

Con le sopra indicate competenze, i diplomati al corso potranno operare in imprese turistiche quali **hotel, catene alberghiere, agriturismi, villaggi turistici ma anche agenzie di viaggio, OTA, società di servizi web, uffici turistici** etc, a partire dai servizi di accoglienza e front office per poi procedere nella specializzazione in settori quali:

- Divisione Booking e Booking online
- Revenue Management e Online distribution
- Vendite e Marketing
- Organizzazione eventi/congressi
- Promozione e valorizzazione del territorio.

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

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

- 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 dell'impresa turistico-ricettiva;
- Definire e coordinare i rapporti con 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 di qualità dei servizi;
- Acquisire le principali tecniche per la realizzazione di un sito internet;
- 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;
- Elaborare e comporre testi da utilizzare in varie piattaforme digitali online;
- Utilizzare le strategie fondamentali di indicizzazione di siti web, blog e social network;
- Utilizzare gli strumenti tecnologici e i più comuni software per la gestione delle strutture turistico-ricettive;
- Utilizzare le tecniche e le modalità operative dei maggiori portali di prenotazione online anche in termini di Revenue Management e diversificazione dei prezzi;
- Utilizzare differenti registri linguistici e il metalinguaggio tecnico in modo da applicare strategie efficaci nella comunicazione verticale e orizzontale, nonché con quella con la clientela;
- Realizzare pacchetti turistici per la promozione del territorio;
- 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 circa **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 4 e 8 ore, come di seguito sintetizzato:

##### **Primo Anno:**

	<b>UF</b>	<b>Durata ore</b>
<b>1</b>	English for the hospitality industry	70
<b>2</b>	Elementi di Lingua e cultura dell'accoglienza cinese	60

3	Management alberghiero ed extra-alberghiero	30
4	Cultura e tradizione dei principali turisti incoming	30
5	Tecniche di negoziazione, problem solving e gestione risorse umane	40
6	Sicurezza sui luoghi di lavoro e antincendio, Internet security e normativa privacy	32
7	Tecniche di gestione del Front Office e Back Office	40
8	Software gestionale alberghiero OPERA della Micros Fidelio: funzionamento ed esercitazioni	40
9	Customer care, CRM e Hotel Quality Management	20
10	Laboratorio di comunicazione teatrale applicata al settore alberghiero	30
11	Hospitality Etiquette	30
12	Strumenti di analisi del territorio e delle risorse turistiche	20
13	Tecniche di product design e creazione di pacchetti turistici	40
14	Tecniche di base di contabilità alberghiera	50
15	Marketing, web marketing turistico 4.0 e web reputation	50
19	ICT, Advertising & Social Media Communication	70
23	Accessibilità e accoglienza dei turisti con esigenze specifiche	12
24	Project work: analisi comparativa delle strutture alberghiere	10
25	App e tecnologie innovative per il turismo 4.0	21
	TOTALE ore	695

### Secondo Anno:

	UF	Durata ore
1	English for the hospitality industry	50
2	Elementi di Lingua e cultura dell'accoglienza cinese	40
9	Customer care, CRM e Hotel Quality Management	28

15	Marketing e web marketing turistico 4.0	26
16	Analisi della concorrenza, profilazione della domanda e utilizzo dei Big Data	30
17	Legislazione del lavoro del turismo e dei Beni culturali	24
18	Il progetto imprenditoriale: dalla concezione alla realizzazione di un'attività ricettiva	30
20	Sistemi tecnologici e canali di distribuzione alberghiera	35
21	Revenue Management alberghiero	35
22	Tecniche di Pricing alberghiero	24
24	Project work: analisi comparativa delle strutture alberghiere	50
26	Channel Management e integrazione tra piattaforme di vendita on-line	33
	TOTALE ore	405

SINTESI PERCORSO FORMATIVO	Aula/Laboratorio	Stage
PRIMO SEMESTRE	695	
SECONDO SEMESTRE		250
TERZO SEMESTRE	405	
QUARTO SEMESTRE		650
<b>TOTALE</b>	<b>1100</b>	<b>900</b>

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 250 ore al primo anno e 650 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 sostenimento delle spese necessarie.

L'attività didattica si svolgerà in massima parte in laboratori tecnologici appositamente attrezzati.

Il Corso si avvarrà di Docenti qualificati che, **per oltre il 72%** del monte ore del corso, proverranno dal mondo del lavoro e delle professioni con esperienza specifica di almeno 5 anni. Saranno inoltre coinvolti 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 alle attività didattiche è obbligatoria: un numero di assenze pari o superiore al 20% delle ore totali determina l'esclusione dal corso. Lo Stage deve essere frequentato per l'intero ammontare delle ore previste (900).**

### **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, il 100% delle ore 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.

I diplomati che vorranno proseguire gli studi presso l'Università di Pisa - Corso di Laurea in Scienze del Turismo potranno usufruire anche di alcuni crediti formativi.

### **Art. 6- Sede di svolgimento**

Il corso si terrà principalmente presso l'**Istituto Superiore d'Istruzione Sandro Pertini**, Viale Camillo Benso Cavour, 267 - Lucca e presso **Fondazione Campus**, Via del Seminario Prima, 790 - Monte San Quirico, Lucca. La sede potrà variare per esigenze legate alla gestione dell'emergenza COVID. 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 prenderà avvio entro il 30 Ottobre 2020 e terminerà presumibilmente entro il mese di Dicembre 2022**, per una durata complessiva di 2000 ore. 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 25 partecipanti.**

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 “HOMA4.0 – Hospitality Management per le strutture ricettive” è subordinata alla presentazione di:

1. 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)) o su quello della Fondazione Campus ([www.fondazionecampus.it](http://www.fondazionecampus.it));
2. copia fronte/retro di un documento di identità e copia del Codice Fiscale;
3. 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 secondo il modello allegato);

4. copia del curriculum vitae firmato formato Europass (<http://europass.cedefop.europa.eu/>) comprensivo dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679);
5. 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, con tutti i documenti allegati, dovrà essere inviata secondo una delle seguenti modalità:

- **mediante l'invio di una mail, con conferma di ricezione**, all'indirizzo [info@fondazionetab.it](mailto:info@fondazionetab.it);
- **mediante l'invio di un messaggio di posta certificata** all'indirizzo [itstab@pec.it](mailto:itstab@pec.it);

I documenti dovranno essere scansionati e inviati come allegati al messaggio di posta elettronica/pec, Il messaggio dovrà contenere il cognome ed il nome del candidato ed avere il seguente oggetto: "Domanda di Partecipazione al bando di selezione del Corso ITS HOMA4.0"

- **a mezzo raccomandata A/R** all'indirizzo sottoindicato, e in tal caso farà fede il timbro di spedizione;
- **consegnata a mano, in busta chiusa**, presso la sede amministrativa della Fondazione TAB, Via di Capaccio 1 - 50123 Firenze (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 16.00 di martedì e giovedì);

In caso di raccomandata o consegna a mano i documenti dovranno essere contenuti in busta chiusa indirizzata **Al Presidente della Fondazione Istituto Tecnico Superiore Turismo, Arte e Beni Culturali – Via del Capaccio 1 - 50123 Firenze**. La busta dovrà avere come mittente il cognome e il nome del candidato e recare la dizione: "Domanda di Partecipazione al bando di selezione del Corso ITS HOMA4.0"

Le domande dovranno pervenire inderogabilmente alla Fondazione ITS TAB **entro e non oltre le ore 13.00 del 20 ottobre 2020**.

Le domande pervenute dopo tale termine non saranno ammesse alla selezione per la partecipazione al corso.

### **Art. 9 - Verifica dei requisiti e selezione**

Coloro che presentano la domanda di ammissione con le modalità sopra descritte, in possesso dei requisiti previsti dal presente bando, saranno ammessi alle prove di selezione per l'ammissione al corso. La prova di selezione verrà effettuata in caso di superamento delle domande pari al 20% dei posti disponibili (oltre 30 domande pervenute).

Per quanto riguarda l'ammissione di cittadini stranieri saranno rispettate le procedure definite all'art. B.1.2.1 dell'allegato A del disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002.

**La graduatoria della selezione si comporrà sulla base della somma dei punteggi ottenuti come di seguito indicato:**

#### **Prova scritta: massimo 40 punti**

Il punteggio attribuito alla prova svolta sarà attribuito indicativamente:

- prova di cultura generale: massimo 10 punti
- prova lingua inglese: massimo 10 punti
- prova di informatica: massimo 10 punti

- prova di elementi di ragioneria di base: massimo 10 punti

Coloro che sono in possesso di formale certificazione livello B.1 (lingua inglese) saranno esonerati dal sostenere la prova di inglese e avranno di diritto l'attribuzione dei 10 punti previsti.

Coloro che sono in possesso di formale certificazione ECDL o EIPASS Full saranno esonerati dal sostenere la prova di informatica e avranno di diritto l'attribuzione dei 10 punti previsti.

### **Colloquio: massimo 30 punti**

Il colloquio orale verterà sulla motivazione, attitudine, conoscenze e competenze del settore di riferimento per consentire la valutazione del candidato/a anche in merito alle capacità relazionali, comunicative e decisionali. Gli indicatori utilizzati verteranno su:

- approccio comunicativo (max 5 punti)
- coerenza aspettative professionali (max 10 punti)
- motivazione alla frequenza (max 10 punti)
- disponibilità alla frequenza (max 5 punti)

### **Titoli ed esperienze: massimo 30 punti**

- Attinenza delle esperienze formative pregresse: max 10 punti (10 punti per Diploma Tecnico e Professionale ad indirizzo turistico, alberghiero e commerciale, leFP in ambito turistico; 5 punti per Diploma Tecnico e Professionale di altro indirizzo e per Diploma di Liceo Linguistico; 0 punti per altri diplomi o percorsi formativi)
- Votazione riportata all'esame di stato: max 10 punti (a partire da 60 = 0; 0,25 punti ogni voto)
- Altri titoli e/o esperienze professionali specifici nel settore: max 10 punti.

Il possesso del Diploma di Laurea non costituisce titolo privilegiato nella valutazione della prova di selezione.

**Le prove di selezione si terranno i giorni 22, 23 ottobre 2020 presso la Fondazione Campus Lucca**, Via del Seminario Prima 790 – 55100 Monte San Quirico (Lucca), secondo il calendario redatto e pubblicato sul sito web della Fondazione ITS TAB ([www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)).

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

**La selezione determinerà una graduatoria di merito e l'ammissione dei primi 25 candidati idonei.** La graduatoria finale sarà compilata nel rispetto della norma antidiscriminatoria prevedendo l'ingresso del 50% di donne.

**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 finale potranno essere successivamente contattati per la partecipazione al corso in caso di rinunce e/o ritiri.

A seguito di ammissione, è previsto il riconoscimento dei crediti formativi su specifica richiesta dei candidati. I crediti in ingresso saranno valutati dal Comitato Tecnico Scientifico costituito nell'ambito del Progetto, in caso di valutazione positiva, attribuiti in termini di ore formative per le quali il richiedente è esonerato dalla frequenza su specifica/che Unità formativa/e, coerenti con le conoscenze e competenze acquisite in altri contesti formali e informali (purché verificabili).



I candidati ammessi al percorso ITS, a seguito della selezione, dovranno versare una quota complessiva di € **1.000,00** a titolo di contributo per le spese di materiale didattico e di consumo (fotocopie, dispositivi individuali di protezione, visite didattiche ecc.). Per gli allievi che risiedono a più di 50 km di distanza dalla sede del corso sono previsti contributi per le spese di vitto e alloggio.

### **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 prevista 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 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 ufficiale della Fondazione ITS TAB ([www.fondazionetab.it](http://www.fondazionetab.it)) e su quello del soggetto attuatore Fondazione Campus Lucca (<http://www.fondazionecampus.it/percorsi-formativi/its-homa/>).

Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

#### **Fondazione ITS TAB**

Via del Capaccio, 1

50123 Firenze

Tel. 055.2616051

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

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

**Fondazione Campus Lucca**

Via del Seminario Prima, 790, Monte San Quirico – Lucca

Tel. 0583.333420


e-mail: [itshoma@fondazionecampus.it](mailto:itshoma@fondazionecampus.it)

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

Firenze, 30 settembre 2020

La Presidente Fondazione TAB  
Sonia Nebbiai

*Sonia Nebbiai*



A circular stamp with the following text: PALAGIO DI PARTE QUELFA VIA DI CAPACCIO, 1 FIRENZE C.F. 91250200485 ARTEBENI CULTURALI