



GIOVANI SI



Regione Toscana



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

HOMA 5

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 5.2.2 dell'allegato E - Decreto Interministeriale 05/02/2013).

Corso cofinanziato dal POR FSE 2014-2020, ASSE A Occupazione - Biennio 2022 – 2024 - con decreto 12998 del 22/06/2022, 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)** apre l'avviso per l'ammissione al corso di Istruzione Tecnica Superiore "HOMA 5 – 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.

Art. 1 - Destinatari e requisiti di ammissione

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 (IeFP) integrato da un percorso Istruzione e Formazione tecnica Superiore (IFTTS) 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. I diplomati disporranno di strumenti operativi e manageriali utili per potersi proporre in maniera rapida ed efficace nell'ambito alberghiero, con una specializzazione nei settori del front office e del back office, con particolare riferimento alle nuove tecnologie ICT e alla sostenibilità.

Saranno sviluppate conoscenze tecniche utili sotto il profilo gestionale, amministrativo e contabile, per dirigere i vari reparti secondo standard internazionali, curare i rapporti con i clienti, utilizzando efficacemente software gestionali alberghieri.

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.

È in grado di analizzare i trend attuali e futuri del mercato turistico, la concorrenza e potenziare sia l'orientamento al cliente che il valore della fidelizzazione. Sa collegare e sistematizzare i dati acquisiti 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.

Il Tecnico Superiore 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.

Con queste competenze i diplomati al corso potranno operare in imprese turistiche quali **hotel, catene alberghiere, agriturismi, villaggi turistici, campeggi e Bed&Breakfast ma anche agenzie di viaggio, OTA, società di servizi, uffici turistici e di promozione del territorio** etc, 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, Vendite e Marketing, Organizzazione eventi/congressi).

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;
- Gestire le prenotazioni e le attività di booking;
- Conoscere e sapere applicare le corrette procedure di check-in, check-out;
- Conoscere e saper gestire le principali modalità di pagamento, anche elettronico;
- Conoscere l'importanza, le finalità e le metodologie di base della fidelizzazione clienti per l'impresa turistico-ricettiva e saperle applicare;

- 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;
- Elaborare piani di marketing e web marketing per le strutture ricettive;
- 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;
- Saper analizzare la concorrenza e utilizzare i Big Data per l'implementazione del prodotto, la personalizzazione del servizio, delle campagne di marketing, la profilazione dei nuovi flussi turistici e della domanda;
- Elaborare e comporre testi da utilizzare in varie piattaforme digitali online; conoscere e sapere utilizzare le strategie fondamentali di indicizzazione di siti web, blog e social network;
- Conoscere e utilizzare le tecniche e le modalità operative dei maggiori portali di vendita online anche in termini di Revenue Management e strategia dei prezzi;
- 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;
- Conoscere e gestire le relazioni tra reparti della struttura ricettiva e delle risorse umane coinvolte;
- Conoscere e saper applicare i sistemi di gestione della qualità, certificazioni ambientali e standard di servizio alle strutture ricettive.

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 giornaliera compresa tra 3 e 8 ore, come di seguito sintetizzato:

Primo Anno:

N. UF	Titolo UF	Durata
1	English for the hospitality industry	123
2	Turismo sostenibile, turismo circolare e turismo accessibile	34
3	Principi di informatica applicata al settore ricettivo	20
4	Laboratorio di comunicazione teatrale applicata all'ospitalità	40
5	Management strutture ricettive e gestione risorse umane	40
6	Tecniche di gestione del Front Office e Back Office	60
7	Software gestionale alberghiero OPERA della Micros Fidelio: funzionamento ed esercitazioni	40

8	Internazionalizzazione dell'accoglienza	40
9	Soft skills per l'accoglienza e Hospitality Etiquette	60
10	Sicurezza sui luoghi di lavoro e antincendio, Internet security e normativa privacy	32
11	Hotel Quality Management, certificazioni ambientali e standard di servizio	24
12	Tecniche di base di contabilità alberghiera e gestione di cassa	54
13	Legislazione del lavoro del turismo e dei Beni culturali	24
14	Marketing, web marketing turistico 4.0 e web reputation	80
15	Gestione del cliente e CRM	35
16	Conciergerie e guest experience anche in chiave di sostenibilità	44
17	Social Media Communication per le strutture ricettive e la sostenibilità	30
26	Stage	220
Totale ore I anno		1000

Secondo Anno:

N. UF	Titolo UF	Durata
1	English for the hospitality industry	37
18	Analisi della concorrenza, profilazione della domanda e utilizzo dei Big Data	40
19	Il progetto imprenditoriale: dalla concezione alla realizzazione di un'attività ricettiva	20
20	Tecniche di Pricing alberghiero	24
21	Revenue Management alberghiero	35
22	Project work: analisi comparativa delle strutture ricettive anche in ottica green	60
23	App e tecnologie innovative per il turismo 4.0 e sostenibile	34
24	On-line distribution e Channel Management	30
25	Esercitazione software di gestione alberghiera Zucchetti Bedzzle (PMS, Booking Engine, Channel Manager)	40
26	Stage	680
Totale ore II anno		1000

SINTESI PERCORSO FORMATIVO	Aula/Laboratorio	Stage
PRIMO SEMESTRE	500	
SECONDO SEMESTRE	380	220
TERZO SEMESTRE	100	380

QUARTO SEMESTRE	120	300
TOTALE	1100	900

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 220 ore al primo anno e 680 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 attrezzati.

Il corso sarà tenuto da docenti qualificati che, **per oltre il 77%** 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 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 prenderà avvio entro il 30 Ottobre 2022 e terminerà presumibilmente entro il mese di Ottobre 2024, per una durata complessiva di circa 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 di numero minimo di 25 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, 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 5 – 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) o su quello di Fondazione Campus Studi del Mediterraneo (www.fondazione-campus.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 secondo una delle seguenti modalità:

- consegnata a mano, in busta chiusa**, presso la sede amministrativa della Fondazione TAB (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00 - esclusi i giorni compresi tra il 16 ed il 19 Agosto) ai seguenti indirizzi:
 - **fino al 2 settembre compreso** Via di Capaccio 1 - 50123 Firenze;
 - **dal 5 settembre** Villa Strozzi – Via Pisana 77/a – 50143 Firenze, nuova sede della Fondazione;
- mediante l'invio di una mail, con conferma di ricezione**, agli indirizzi 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 le ore 13.00 del 17 ottobre 2022**. Quelle pervenute dopo tale termine non saranno accolte.

Art. 9 – Modalità di selezione e graduatoria

I partecipanti saranno ammessi al percorso formativo a seguito di procedura di selezione composta da: analisi documentale, prova scritta che evidenzia l'idoneità del candidato in base ai requisiti minimi previsti e colloquio motivazionale.

In particolare saranno verificate tramite CV e specifiche autocertificazioni in conformità a quanto previsto dal Dpr 445/2000 l'effettivo possesso da parte del candidato del titolo di studio richiesto per l'ammissione al corso.

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 si comporrà sulla base della somma dei punteggi ottenuti come di seguito indicato:

Prova scritta - test: massimo 40 punti

La prova verterà sulla cultura generale, lingua inglese e informatica. Coloro in possesso di formale certificazione livello B.1 (lingua inglese) saranno esonerati dal sostenere la prova di inglese. Quelli in possesso di formale certificazione ECDL o EIPASS Full saranno esonerati dal sostenere la prova di informatica.

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.

Titoli ed esperienze: massimo 30 punti

Saranno valutate le esperienze formative pregresse, la votazione riportata all'esame di stato ed altri titoli e/o esperienze professionali specifici nel settore.

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

Le prove di selezione si terranno i giorni 20 e 21 ottobre 2022 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).

I candidati sono tenuti a presentarsi alla selezione muniti di documento di riconoscimento in corso di validità e di curriculum vitae et studiorum, in lingua italiana in formato Europass (<http://europass.cedefop.europa.eu/>) firmato e sottoscritto per attestare la correttezza dei dati riportati.

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). 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.

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 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 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 sul sito web ufficiale della Fondazione ITS TAB (www.fondazionetab.it) e su quello di Fondazione Campus Lucca (<https://www.fondazionecampus.it/accademia-del-turismo/its/its-homa-5-0/>).

Il corso sarà gestito in base a quanto disposto dall'Allegato A alla D.G.R.T. 951 del 27/07/2020 della Regione Toscana "Procedure di gestione degli interventi formativi".

Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

Fondazione ITS TAB

Via del Capaccio, 1
50123 Firenze (fino al 2 settembre 2022)

Villa Strozzi – Via Pisana 77/a
50143 Firenze (dal 5 settembre 2022)

Cell. 389/9161063

e-mail: info@fondazionetab.it - PEC itstab@pec.it

sito web: www.fondazionetab.it

Fondazione Campus Lucca

Via del Seminario Prima, 790, Monte San Quirico – Lucca
Tel. 0583.333420

e-mail: itshoma@fondazionecampus.it

sito web: www.fondazionecampus.it

Firenze, 13 luglio 2022

La Presidente Fondazione TAB
Sonia Nebbiai



The image shows a handwritten signature in blue ink that reads "Sonia Nebbiai". Below the signature is a circular official stamp. The stamp contains the text: "PALAZZO DI SANTE CRISTINA", "FONDAZIONE ITS TAB", "FIRENZE", "CA 4780000000", and "REPUBBLICA ITALIANA".