



Avviso di selezione per l'ammissione al Corso di Istruzione Tecnica Superiore:
HOMA – Hospitality Management per le strutture ricettive

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

Ambito: TURISMO E ATTIVITA' 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 2018 – 2020

Codice Progetto 220583

Corso cofinanziato dal POR FSE 2014-2020, ASSE A Occupazione, inserito nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani
(Approvato con D.D. 10797 del 26/06/2018)

La Fondazione **Istituto Tecnico Superiore Turismo, Arte e Beni Culturali (ITS TAB)** indice un avviso per l'ammissione al corso di Istruzione Tecnica Superiore "HOMA – 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.

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 (turismo-ristorazione e attività culturali) **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 (IFTTS) della durata di un anno

- siano in possesso di buone competenze nell'uso della lingua inglese e dell'informatica.

I requisiti di ammissione sono verificati preventivamente alle prove di selezione per l'ammissione al corso.

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 in oggetto, 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.

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.

È in grado di analizzare 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.

È inoltre in grado di realizzare 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 queste 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
- Conoscere 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.

A queste competenze tecniche specifiche se ne aggiungono altre, di carattere più generale e trasversale, di tipo linguistico, comunicativo e relazionale, giuridico ed economico, organizzativo e gestionale necessarie 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 4 e 8 ore.

Il percorso didattico sarà strutturato in **due aree: Area Tecnico professionale e Area trasversale** come di seguito indicato

I ANNO	
AREA TECNICO PROFESSIONALE	
1	Management alberghiero ed extra-alberghiero
2	Tecniche di gestione del Front Office e Back Office
3	Laboratorio di comunicazione teatrale applicata al settore alberghiero
4	Hospitality Etiquette
5	Strumenti di analisi del territorio e delle risorse turistiche
6	Tecniche di product design e creazione di pacchetti turistici
7	Tecniche di base di contabilità alberghiera

8	Marketing e web marketing turistico 4.0
9	ICT, Advertising & Social Media Communication
10	Tecniche di Pricing alberghiero
AREA TRASVERSALE	
11	English for the hospitality industry
12	Elementi di Lingua e cultura dell'accoglienza cinese
13	Tecniche di negoziazione e problem solving
14	Sicurezza sui luoghi di lavoro e antincendio, Internet security e normativa privacy
15	Legislazione del lavoro del turismo e dei Beni culturali
16	STAGE IN AZIENDA

II ANNO	
AREA TECNICO PROFESSIONALE	
1	Cultura e tradizione dei principali turisti incoming
2	Software gestionale alberghiero OPERA della Micros Fidelio: funzionamento ed esercitazioni
3	Customer care, CRM e Hotel Quality Management
4	Marketing e web marketing turistico 4.0
5	Analisi della concorrenza, profilazione della domanda e utilizzo dei Big Data
6	Gestione delle risorse umane
7	Il progetto imprenditoriale: dalla concezione alla realizzazione di un'attività ricettiva
8	ICT, Advertising & Social Media Communication
9	Sistemi tecnologici e canali di distribuzione alberghiera
10	Revenue Management alberghiero
AREA TRASVERSALE	
11	English for the hospitality industry
12	Elementi di Lingua e cultura dell'accoglienza cinese
13	Accessibilità e accoglienza dei turisti con esigenze specifiche
14	PROJECT WORK
15	STAGE IN AZIENDA

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 400 ore al primo anno e 500 ore al secondo anno. I partecipanti al corso potranno realizzare una parte del tirocinio in aziende di altre regioni o europee.

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

Il corso si avvarrà di docenti qualificati che, **per oltre il 60%** del monte ore del corso, proverranno dal mondo del lavoro e delle professioni con esperienza specifica di almeno 5 anni. Altresì, saranno 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 e allo stage è obbligatoria: un numero di assenze pari o superiore al 20% delle ore totali determina l'esclusione dal corso.

Art. 5 - Diploma e certificazione finale

Al termine del percorso è previsto un esame finale, al superamento del quale viene rilasciato un diploma relativo alla figura nazionale di riferimento di **“Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico ricettive”**.

Il diploma di tecnico superiore sarà rilasciato dalla Fondazione ITS TAB, sulla base del modello nazionale, previa verifica finale delle competenze acquisite dagli studenti che **avranno frequentato i percorsi I.T.S. per almeno l'80% dell'attività formativa, del 100% delle ore di stage**, e che saranno stati valutati positivamente dai docenti dei percorsi medesimi e dal tutor aziendale, a conclusione delle attività formative e degli stage.

Il diploma conseguito, a seguito del superamento dell'esame finale, 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 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. 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 2018 e terminerà presumibilmente entro il mese di Novembre 2020, 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 20 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

La domanda, a pena di non ammissione alla selezione, deve essere corredata dai seguenti documenti:

- 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 Istruzione Secondaria Superiore, o altro titolo come da “requisiti per l'ammissione”, o dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, redatta nelle forme di cui al DPR 445/2000, recante l'esatta denominazione del titolo di studio, la votazione conseguita, l'anno del conseguimento e l'Istituto scolastico presso il quale il diploma 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 dovrà essere inviata esclusivamente :

- o a mezzo posta con raccomandata A/R in busta chiusa all'indirizzo sottoindicato, e in tal caso farà fede il timbro di spedizione;
- o consegnata a mano, in busta chiusa, presso la sede amministrativa della Fondazione TAB, durante l'orario di apertura (dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00) nel periodo compreso tra il 3 settembre ed il 15 ottobre 2018;
- o a mezzo pec all'indirizzo di posta certificata itstab@pec.it, utilizzando questa modalità i documenti dovranno essere scansionati e inviati come allegati al messaggio di posta elettronica.

Nei primi due casi la domanda dovrà essere indirizzata a: **Al Presidente della Fondazione Istituto Tecnico Superiore Turismo, Arte e Beni Culturali – Via del Capaccio 1 – 50123 Firenze.**

La domanda dovrà pervenire inderogabilmente alla Fondazione ITS TAB entro e non oltre le ore 13,00 del giorno 15/10/2018. Le domande pervenute dopo tale termine non saranno ammesse alla selezione per l'iscrizione al corso. Nel caso di invio postale la domanda si intenderà pervenuta nei termini ove rechi un timbro di spedizione anteriore o pari al 15/10/2018.

I dati contenuti nelle domande di iscrizione saranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti, ai sensi dell'art. 13 e 14 del G.D.P.R. 2016/679 e delle disposizioni ancora applicabili del D.Lgs. 196/2003.

Art. 9 - Modalità di selezione e graduatoria

I partecipanti saranno ammessi al percorso formativo a seguito di un'analisi documentale che evidenzii l'idoneità del candidato in base ai requisiti minimi previsti dal presente bando. Qualora il numero di domande ammissibili superi di oltre il 20% quello dei posti previsti sarà attivata la procedura di selezione.

In tal caso i singoli partecipanti saranno informati tramite e-mail o in assenza tramite raccomandata A/R. **L'elenco degli ammessi alle prove di selezione sarà pubblicato sul sito web della Fondazione ITS TAB (www.fondazionetab.it).**

La graduatoria si comporrà sulla base della somma dei punteggi ottenuti come di seguito indicato.

Titoli ed esperienze:

- 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)
- Titoli professionali di attività specifica nel settore: max 10 punti.

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

Prova scritta:

Ai candidati/e sarà richiesto lo svolgimento di una prova scritta, finalizzata a verificare le conoscenze informatiche e di lingua inglese.

Il punteggio sarà attribuito indicativamente come di seguito specificato:

- prova di informatica: massimo 10 punti
- prova lingua inglese: massimo 20 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 20 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:

Il colloquio orale verterà sulla motivazione, attitudine, conoscenze e competenze per consentire la valutazione del candidato/a anche in merito alle capacità relazionali, decisionali e più in generale interdisciplinari. Il punteggio massimo attribuito al colloquio sarà di 40 punti.

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.

Le prove di selezione si terranno i giorni 22, 23, 24 Ottobre 2018 presso la Fondazione Campus, 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).

La graduatoria finale sarà compilata nel rispetto della norma antidiscriminatoria prevedendo l'ingresso del 60% delle donne. Saranno ammessi al corso 25 candidati idonei.

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.

A seguito delle selezioni, è previsto il riconoscimento dei crediti formativi su specifica richiesta dei candidati ammessi alla partecipazione. 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).

Art. 10 – Quota di partecipazione

I candidati ammessi al percorso ITS, a seguito della selezione, dovranno versare una quota complessiva di partecipazione al corso 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..).

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 predetta legge 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.

OGGETTO: INFORMATIVA EX ART. 13 E 14 G.D.P.R. 2016/679

Informiamo che il Regolamento Europeo 2016/679 (G.D.P.R.) prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione dei dati.

Ai sensi della predetta normativa, il trattamento dei dati personali sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dei singoli soggetti.

Ai sensi dell'art. 13 e 14 del G.D.P.R. 2016/679 e delle disposizioni ancora applicabili del D.Lgs. 196/2003, forniamo le seguenti informazioni.

1. Finalità e modalità del trattamento dei dati

I dati personali che ci sono stati forniti e saranno trattati esclusivamente per l'inserimento delle anagrafiche nei data base informatici dell'Istituto per la partecipazione al bando di selezione.

2. Natura della raccolta dei dati e conseguenze di un eventuale mancato conferimento

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio al fine di adempiere agli obblighi derivanti dalla partecipazione alla selezione. Il loro eventuale mancato conferimento potrebbe comportare l'impossibilità da parte nostra di adempiere agli obblighi contrattuali e agli adempimenti di legge.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali ai fini dell'esecuzione del contratto e per le finalità sopra indicate, potranno essere comunicati:

- a tutte le persone fisiche e giuridiche (studi di consulenza legale, amministrativa, fiscale, società di revisione, corrieri e spedizionieri, società di intermediazione per i pagamenti on-line, centro elaborazione dati etc.) nei casi in cui la comunicazione risulti necessaria per le finalità sopra illustrate;
- ad istituti bancari per la gestione degli incassi e dei pagamenti;
- su richiesta a società esterne per eventuale inserimento lavorativo;
- ai nostri collaboratori e dipendenti appositamente autorizzati e nell'ambito delle relative mansioni.

I dati non sono trasferiti in un paese terzo extra U.E.

I dati raccolti non saranno in ogni caso oggetto di diffusione.

4. Conservazione dei dati

I dati saranno conservati solo per il tempo necessario a fornire i servizi richiesti, a meno che non siamo tenuti a conservarli per periodi più lunghi in conseguenza di leggi, regolamenti e normative comunitarie o se necessario per la risoluzione di contenziosi o accertamenti giudiziari.

Qualora i dati non siano più necessari per le esigenze sopra elencate provvederemo a distruggere tali dati in modo sicuro o per renderli definitivamente non identificabili.

In caso di mancata iscrizione all'Istituto verranno distrutti.

5. Diritti dell'interessato

In ogni momento potranno essere esercitati i diritti nei confronti del titolare del trattamento ai sensi degli articoli del G.D.P.R. 2016/679 che per comodità elenchiamo:

art. 15 – Diritti di accesso dell'interessato

art. 16 – Diritto di rettifica

art. 17 – Diritto di cancellazione (diritto all'oblio)

art. 18 – Diritto di limitazione di trattamento

art. 19 – Obbligo di notifica in caso di rettifica

art. 20 – Diritto alla portabilità dei dati

art. 21 – Diritto di opposizione

L'esercizio dei diritti rivolto al titolare o al responsabile può essere trasmesso anche mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica.

6. Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è Fondazione I.T.S. TAB

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). Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

Fondazione ITS TAB

Via del Capaccio, 1

50123 Firenze

Tel. 055.2616051

e-mail: info@fondazionetab.it

sito web: www.fondazionetab.it

Fondazione Campus

Via del Seminario Prima 790

55100 Monte S. Quirico - Lucca

Tel. 0583.333420

e-mail: itshoma@fondazionecampus.it

sito web: www.fondazionecampus.it

Firenze, 10 Agosto 2018

La Presidente Fondazione TAB

Sonia Nebbiai

(firma digitale)