

SCHEDA PROGETTO

Denominazione percorso: HOSPITALITY MANAGEMENT: INNOVAZIONE, SOSTENIBILITÀ E VALORIZZAZIONE DELLE TIPICITÀ LOCALI E DELLE STRUTTURE RICETTIVE (Aconimo: M.I.S.T.E.R.)

Figura nazionale di riferimento: Tecnico Superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistica e culturale.

TIPOLOGIA PERCORSO: ITS Academy - Livello 5 del Quadro Europeo delle qualifiche – EQF.

DESTINATARI: Giovani fino a 35 anni (non compiuti al momento dell'invio della domanda di iscrizione al percorso ITS) in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore e i giovani che hanno 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.

TITOLO RILASCIATO: Diploma di tecnico superiore.

SEDE DI SVOLGIMENTO: Livorno (presso le strutture di Scuola Italiana Turismo, accreditate dalla RT) .

DURATA: 1800 ore (2 annualità).

ARTICOLAZIONE:

- 900 ore di aula (laboratori, lavori di gruppo, casi studio e business games interattivi, project work, uscite didattiche, testimonianze, progetti di consulenza);
- 900 ore di stage in azienda;
- 30 ore di accompagnamento non contemplate all'interno delle 900 ore di corso (orientamento al corso, orientamento al ruolo, orientamento allo stage, accompagnamento al lavoro).

DOCENTI: professionisti, manager ed esperti del settore.

DESCRIZIONE:

L'intervento è finalizzato alla formazione di Tecnici Superiori con elevate competenze in ambito turistico - ricettivo, con particolare attenzione a quelle tecniche, digitali ed ecologiche in grado di soddisfare le richieste di professionalità espresse dalle imprese ricettive della Toscana.

Il percorso prepara tecnici capaci di gestire e presidiare i diversi processi dell'impresa ricettiva, coordinando l'organizzazione operativa dei differenti comparti, impiegando in modo consapevole gli strumenti messi a disposizione dalle nuove tecnologie e dalla digitalizzazione quali, ad esempio, strumenti di Intelligenza Artificiale. Il Tecnico Superiore in oggetto interviene altresì, tramite tecnologie tradizionali e nuove tecnologie, nella definizione di strategie per accrescere il business in un'ottica manageriale e nella pianificazione di attività promozionali e di commercializzazione. Si assicura che i processi dell'unità ricettiva siano coordinati in totale sicurezza.

Il percorso, unitamente alle competenze tecnico - professionali proprie della figura di riferimento, sviluppa, inoltre, adeguate competenze trasversali (linguistiche, comunicative, relazionali e comportamentali) utili in qualsiasi contesto lavorativo.

PIANO DI STUDI:

1° ANNO

Unità Formative	Ore
1. COMPETENZE DIGITALI (DigComp 2.2, livello di padronanza avanzato)	50
2. BUSINESS ENGLISH (livello B2)	55
3. COMUNICAZIONE E PNL (Tecniche di comunicazione efficace)	25
4. TRAINING AL TEAM WORKING E ALLA NEGOZIAZIONE	20
5. PROBLEM SOLVING (area tecnico-operativa, relazionale e organizzativa)	25
6. GESTIONE DELLE RELAZIONI E GUEST RELATION	20
7. MODELLI MATEMATICI E STATISTICI E STRUMENTI/METODOLOGIE DI RICERCA	30
8. LEGISLAZIONE E NORMATIVE DI RIFERIMENTO	20
9. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	8
10. FRONT OFFICE MANAGEMENT	32
11. FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT	25
12. HOUSEKEEPING MANAGEMENT	20
13. HUMAN RESOURCES MANAGEMENT	15
14. GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI, MANUTENZIONI E FORNITORI	15
15. GESTIONE DEL BUSINESS E GESTIONE FINANZIARIA	60
16. PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE	20
17. BOOKING & RESERVATION MANAGEMENT	15
18. SOFTWARE PER LA GESTIONE ALRGHIERA	20
19. IL TERRITORIO E LE SUE RISORSE (lezioni erogate in lingua inglese)	30
20. SISTEMA TURISTICO TERRITORIALE E ECOSISTEMI DIGITALI	20
21. MERCATO TURISTICO: SCENARIO, SEGMENTI, PRODOTTI E TENDENZE	15
22. DIGITAL MARKETING E STRATEGIE WEB	60

2° ANNO

Unità Formative	Ore
1. ECOLOGIA E POLITICHE DELL'AMBIENTE - SOSTENIBILITA' (GreenComp, livello di padronanza adeguato al contesto turistico)	25
2. CULTURA D'IMPRESA IMPRENDITORIALITÀ (EntreComp, livello di padronanza avanzato)	25
3. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	25

4. TECNICHE DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI PROCESSI DI LAVORO	20
5. CITTADINANZA, LEGATITÀ AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE (LifeComp, livello di padronanza adeguato alle esigenze professionali)	10
6. ANALISI DELLA DOMANDA (Big Data Analytics)	20
7. SALES & MARKETING MANAGEMENT	30
8. CHANNEL E REVENUE MANAGEMENT	30
9. DIRECT MARKETING E CRM	20
10. NEROMARKETING	15
11. QUALITY MANAGEMENT E MIGLIORAMENTO CONTINUO	20
12. INTELLIGENZA ARTIFICIALE E TURISMO (Ambiti di applicazioni e prospettive di sviluppo)	60